

Términos y Condiciones Dockers

1. Generalidades

Nuestro objetivo es que tu experiencia de comprar en www.dockers.cl (el "Sitio") sea cómoda, fácil y segura. En este sentido, Dockers® Chile trabaja con altos estándares de seguridad de manera que toda la información que los usuarios registran en el Sitio se mantiene de forma estrictamente confidencial. En este Sitio podrá usar, sin costo alguno, el software y las aplicaciones para equipos móviles que le permitan navegar, visitar, comparar y si lo desea, adquirir los bienes o servicios que se exhiben aquí. Éstos sólo podrán ser comprados por mayores de 18 años (adultos) mediante cualquiera de los medios de pago disponibles en el Sitio. Menores de 18 años pueden usar el Sitio sólo a través de sus padres o representante legal.

Los productos del Sitio son vendidos por LEVI STRAUSS CHILE LIMITADA, (en lo sucesivo, indistintamente como Levi Strauss Chile Limitada y Dockers® Chile), identificada con RUT 77.041.948-4 y domiciliada en Avenida Apoquindo 4499 Las Condes, Santiago, Chile. Dockers.cl es una plataforma implementada y operada por ECOMSUR S.A., identificada con el RUT 76.205.521-k, entendiéndose así que Dockers® Chile es el responsable de la venta de sus productos. Medios de contacto: número telefónico +56 2 2617 8832 y correo dockerscl@ecomsur.freshdesk.com.

Levi Strauss Chile Limitada es una empresa adherida a la Cámara de Comercio de Santiago y, por lo tanto, ha suscrito el Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la anterior ([ver aquí](#)).

Las transacciones que se realicen a través del Sitio quedarán sujetas a la aplicación de los presentes Términos y Condiciones, así como a la legislación aplicable en Chile, en especial la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. Para poder adquirir los productos exhibidos en el Sitio, es necesario aceptar los presentes Términos y Condiciones.

2. Política de privacidad

2.1 Medidas de Seguridad

Dockers® Chile trabaja con altos estándares de seguridad, de manera que toda la información que los usuarios registran en el Sitio se mantiene de forma estrictamente confidencial.

Para cumplir con estos objetivos de seguridad Dockers® Chile cuenta con la tecnología SSL (Secure Sockets Layer) que busca asegurar, tanto la autenticidad del Sitio, como el cifrado de toda la información que nos entrega el usuario. Cada vez que el usuario se registra en el Sitio y entrega información de carácter personal, sin importar el lugar geográfico en donde se encuentre, a efectos de comprar un producto, el navegador por el cual ejecuta el acto se conecta al Sitio a través del protocolo SSL que acredita que el usuario se encuentra efectivamente en el Sitio y en nuestros servidores (lo cual se aprecia con la aparición del código HTTPS en la barra de direcciones del navegador). De esta forma se establece un método de cifrado de la información entregada por el usuario y una clave de sesión única. Esta tecnología permite que la información de carácter personal del usuario, como su nombre, dirección y datos de tarjetas bancarias, sean codificadas antes para que no pueda ser leída cuando viaja a través de Internet. Todos los certificados SSL se crean para un servidor particular, en un dominio específico y para una entidad comercial comprobada.

2.2 Certificaciones

- Certificado de Seguridad SSL Comodo: los certificados SSL protegen los datos personales de los clientes, incluyendo: domicilio, contraseñas, tarjetas bancarias, información de su identidad e historial de compras, que no serán divulgados. Esta tecnología también impide el acceso a la información por parte de terceros.
- Certificado de Site Blindado: el Sitio es permanentemente sujeto a evaluaciones en tiempo real de posibles vulnerabilidades.

2.3 Declaración de Privacidad

Se solicitará a los usuarios solamente aquella información necesaria para procesar las órdenes de compra de los productos que éstos hubieren solicitado a Dockers® Chile. El usuario autoriza expresamente a Dockers® Chile a tratar sus datos personales para uno o más de los siguientes fines: (i) validar, confirmar, procesar las órdenes de compra u otras solicitudes que los usuarios realicen a través del Sitio u otros canales; (ii) prevenir fraudes que puedan ocasionar daños a los usuarios; (iii) efectuar análisis del comportamiento de los usuarios mientras utilicen nuestro sitio, para mejorar su experiencia (iv) otros fines señalados en los presentes Términos y Condiciones o informados y consentidos expresamente por los usuarios.

Dockers® Chile no comunica, transmite ni cede a terceros ajenos, bajo ninguna circunstancia, los datos de carácter personal registrados por los usuarios en el Sitio. Asimismo, tampoco almacena ni conserva la información de la tarjeta bancaria del usuario utilizada para el envío de la orden de compra. Sin perjuicio de lo anterior, los usuarios y clientes dan su consentimiento para que esta información sea tratada por Dockers® Chile y sus empresas relacionadas (FEDEX, Vtex, Envíame, Reverso, Retail Rocket, Google, Ecomsur, Icomm, Snappy, Zendesk, Mercado pago, Transbank) únicamente para fines estadísticos y/o para obtener una mejor comprensión de los perfiles de los usuarios y, así, mejorar los productos ofrecidos en el Sitio.

2.4 Comunicaciones Promocionales o Publicitarias

El usuario autoriza el envío de comunicaciones promocionales o publicitarias enviadas por correo electrónico, sin perjuicio de lo anterior, en cualquier tiempo, el usuario podrá solicitar la suspensión de las mismas, haciendo click en el [link](#) dispuesto para ello.

2.5 Otros sitios web

El sitio web de Dockers® Chile podría contener links que podrían llevarte a sitios webs de terceros, sobre las cuales nosotros no tenemos ningún tipo de responsabilidad. Una vez que haces click en dichos links, abandonarás nuestra página y ya no tendremos control sobre el sitio al que fuiste redirigido, por lo que no seremos responsables del tratamiento que terceros puedan realizar sobre tu información. Dichos sitios probablemente contienen sus propias políticas de privacidad, por lo cual te recomendamos consultarlas antes de usarlas, para confirmar que estás de acuerdo con ellas.

2.6 Propiedad de la Información

El usuario reconoce y acepta que toda la información del Sitio Web (tales como, textos, material gráfico, íconos de botones, códigos fuente, compilaciones de datos, marcas comerciales, logos u otras producciones de propiedad industrial o intelectual) es propiedad de Dockers® Chile, por lo tanto, no se puede modificar, copiar, extraer o utilizar de otra manera sin el consentimiento previo, expreso y por escrito. De esta forma, el usuario que accede al Sitio Web es consciente que el mal uso de esta información puede derivar en la presentación de acciones legales, civiles y penales.

El Usuario acepta que cualquier sugerencia, idea, solicitud de mejora, comentarios, recomendaciones u otra información o documentación proporcionada por el Usuario en relación con el acceso y uso del Sitio Web y que sea implementada en ésta, pasará a ser propiedad de Dockers® Chile.

2.7 Datos Personales

De acuerdo con la ley vigente tendrás los siguientes derechos como cliente nuestro:

- Conocer qué información tuya ha sido procesada por nosotros, para qué ha sido procesada, con quién y cuándo ha sido compartida.
- Solicitar y recibir una copia del documento electrónico que acredite su autorización expresa para acceder y procesar su información.
- Solicitar que actualicemos, modifiquemos o rectifiquemos tus datos.
- Solicitar que eliminemos y disociemos tu información, de manera tal que no se pueda vincular a ti.

También podrás ejercer los derechos de acceso, modificación, eliminación, cancelación y/o bloqueo de tus datos personales cuando lo estimes pertinente, según lo establecido en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

Dockers® Chile pone a disposición del usuario una dirección de correo electrónico dockerscl@ecomsur.freshdesk.com, un número telefónico +56 2 2617 8832 y medios tecnológicos en el Sitio a disposición de éste a efectos que pueda solicitar la modificación y/o corrección de sus datos personales. Ese mismo correo electrónico será el canal de comunicación oficial de la marca con el cliente.

3. Registro de usuarios

Para comprar en Dockers.cl, el cliente puede elegir y hacer compras como un usuario registrado o hacerlo como uno no registrado. Nuestra recomendación es hacerlo como un usuario registrado para así facilitar el proceso de compra y mejorar la experiencia del cliente. Para ello, se debe ingresar a Mi Cuenta > ¿No tiene una cuenta? Regístrese. Se debe elegir entre las opciones disponibles y completar los pasos requeridos. Una vez creada la cuenta, el cliente ingresará sus datos personales solicitados en el formulario como nombres, apellidos, correo electrónico, RUT y número de teléfono. Estos datos serán tratados de manera confidencial y serán utilizados de conformidad con lo indicado en la Política de Privacidad de los presentes Términos y Condiciones.

El usuario es responsable por la veracidad y exactitud de sus datos (incluyendo correo electrónico). Cualquier inconsistencia, omisión o error en la información requerida, será de cargo y responsabilidad exclusiva del usuario, no cabiéndole a Dockers responsabilidad alguna por estos errores, omisiones y/o inconsistencias de la información (incluyendo problemas en la entrega de los productos derivados de estas circunstancias).

Si el cliente no desea registrarse como usuario, puede realizar compras sin necesidad de hacerlo. Solo debe brindar sus datos personales requeridos en el paso del proceso de compra correspondiente.

4. Proceso de compra

Para hacer compras en el Sitio deberá seguir los siguientes pasos haciendo click en los campos correspondientes:

1. Para iniciar el proceso de contratación, seleccione el producto que desea comprar. Te puedes ayudar de la barra de categorías para segmentar la búsqueda.
2. Una vez en la página del producto, seleccione el color, la cantidad y la talla que necesita. Luego presione "Agregar al Carro". Repita este proceso si desea agregar más productos.
3. Haga click en la bolsa ubicada en la esquina superior derecha, y seleccione el botón "Ir a Pagar". Revise el detalle de los productos que fueron agregados al Carrito de Compra. Aquí podrá modificar la cantidad de productos, o quitar los que no desee comprar. Además, si tiene un cupón de descuento, lo puede ingresar en la casilla respectiva seleccionando el botón "Aplicar" para validar el código. Para continuar presione "Finalizar Compra".
4. Ingrese su correo electrónico y presione "Continuar".
5. Complete los datos de identificación, y dirección de despacho. Una vez ingresada esta información, el sistema calculará el costo y plazo aproximado de entrega para su pedido.
6. Seleccione el método de pago (tarjeta de débito o crédito) e ingrese los datos. Para continuar, confirme que ha leído y acepta las condiciones del Sitio, así como las políticas de privacidad. Presione "Comprar ahora".
7. Por último, el sistema lo redireccionará para continuar la transacción por medio de WebPay o Mercado Pago. Una vez ingresado sus datos bancarios recibirá un correo de confirmación, su número de pedido, el detalle de la compra, y boleta electrónica.

La orden luego pasará automáticamente a un proceso de confirmación de identidad, resguardándose siempre la seguridad y privacidad del usuario y del proceso de contratación, disponibilidad, vigencia y cupo del medio de pago que se haya seleccionado.

Cumplido con lo anterior se perfecciona el contrato haciéndose el cargo en el medio de pago seleccionado, se enviará un correo de confirmación de la compra con el detalle de los productos adquiridos. Una vez que tu pago este confirmado, se enviará el comprobante de compra con la boleta o factura que corresponda en formato electrónico y será despachado el producto de acuerdo con el modo de entrega que se hubiera seleccionado. Al momento de entregar el pedido a la empresa de transporte que entregará el pedido, se enviará un correo con el código de seguimiento para que puedas hacer seguimiento del estado.

No se verá afectado el comprador en sus derechos ni tampoco se le efectuarán cargos, sin que sea confirmada su identidad.

5. Promociones

Todas las promociones contenidas en Dockers.cl permanecerán vigentes durante sus respectivos plazos de duración y mientras exista disponibilidad de stock, informando Dockers a través del Sitio si el producto está disponible o no, el plazo de duración de la respectiva promoción o todo otro dato específico que permita a los clientes conocer las condiciones aplicables a la respectiva promoción.

6. Precios

Los precios ofrecidos en Dockers.cl corresponden exclusivamente al precio del producto ofrecido, impuestos incluidos, y no incluyen gastos de transporte u otros que fueren aplicables, los que se informarán en el carro de compra.

Los precios de productos exhibidos en Dockers.cl sólo tienen aplicación para las compras realizadas en el mismo y no son aplicables a compras realizadas en las tiendas físicas de Dockers o en alguna otra plataforma. Asimismo, los precios de productos exhibidos en las tiendas físicas de Dockers u otra plataforma no necesariamente tienen aplicación a las compras realizadas en Dockers.cl.

7. Derecho a Retracto

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 bis de la Ley N° 19.496, el cliente tendrá derecho a poner término unilateralmente a los contratos celebrados a través de este Sitio, de acuerdo con las condiciones establecidas en el referido artículo. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el producto se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor. Tampoco podrá ejercerse en el caso de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, o hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del cliente, o se trate de bienes de uso personal. El cliente no podrá ejercer el derecho de retracto antes referido tratándose de la contratación de algún servicio. El derecho a retracto es aplicable en un plazo de 30 días contados desde la recepción del producto, informando a través del formulario correspondiente en el [link](#) o llamando al número +56 2 2617 8814. Lo anterior, es sin perjuicio del derecho de garantía legal y la garantía de satisfacción establecidos en los números 8 y 9 de los presentes Términos y Condiciones, respectivamente.

Si el cliente no pudiera asistir a alguna de nuestras tiendas habilitadas detalladas en el punto 9.1 de los términos y condiciones, podrá enviarnos el/los productos previo aviso por los canales informados a la bodega ubicada en AV. LA MARTINA 455, BODEGA J2 - 455, PUDAHUEL. a través de correos de Chile. El costo del envío es de cargo del Usuario.

Una vez que el producto haya sido físicamente devuelto, se emitirá una nota de crédito para reembolsar el dinero. El Usuario debe tener presente que el medio de pago que utilizó es el que determina el plazo en que recibirá el reembolso del dinero, en todo caso dentro de máximo 45 días contados desde que ejerció su derecho a retracto.

Si la compra fue realizada mediante Tarjeta de Crédito, una vez anulado el cargo, la reversa o abono se verá reflejado en el estado de cuenta de la tarjeta en el período siguiente o subsiguiente dependiendo de la fecha de facturación mensual de la tarjeta.

Si el Usuario utilizó una Tarjeta de Débito, realizaremos una transferencia electrónica a la cuenta corriente que tú nos indiques, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde que nos hayas proporcionado los datos necesarios para la transferencia (banco, número de cuenta, titular, RUT del titular, correo electrónico de confirmación).

8. Garantía Legal

De acuerdo con la última actualización de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores Si tu producto presenta fallas, defectos, no tenga las características técnicas informadas o hubiere sido despachado con daños o incompleto podrás solicitar cambio, reparación o devolución en un plazo de 6 meses a contar de la fecha recepción del producto. Válido para compras realizadas desde el 24 de marzo de 2022. En el caso de compras realizadas en una fecha anterior al 24 de marzo de 2022 la garantía aplica en un plazo de 3 meses a contar de la fecha de recepción del producto.

Para el caso de la garantía legal el cliente puede optar por alguna de las siguientes alternativas

- Reparación gratuita del producto;
- Reposición o cambio del producto previa restitución de este.
- Devolución de la cantidad pagada previa restitución del producto.

Conforme a lo indicado en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se considerará que existe una falla o defecto:

1. Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;
2. Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;
3. Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;

4. Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;
5. Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c) anterior. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro del plazo de 6 meses contados desde la recepción del producto.
6. Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;
7. Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Para efectos de lo establecido en esta sección, se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de la reposición del producto, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

Para cambiar o devolver tu producto por los motivos antes expuestos, puedes escoger cualquiera de estas dos opciones:

- Presentar tu boleta o factura junto con los productos de tu pedido en una de nuestras tiendas Dockers habilitadas mencionadas en el punto 9.1 de los términos y condiciones.
- Hacer la cancelación y devolución de forma remota donde podrás enviar tu pedido a nuestra bodega a través de Correos de Chile siguiendo estos pasos:
- Solicita el Formulario de Devolución a nuestro servicio de atención al cliente a través del correo dockerscl@ecomur.freshdesk.com o en el [formulario de contacto](#).
- Llena el formulario y completa de la manera más detallada posible la falla que presentó tu producto o el motivo de la devolución.
- Dirígete a cualquier sucursal de Correos de Chile con los productos que desees devolver, con cualquier documento que acredite la compra y dos copias del formulario indicado. Una copia debe ir dentro del paquete y la otra por fuera.
- Recibiremos tu producto en nuestra bodega y te contactaremos vía telefónica y correo electrónico para gestionar tu caso.
- El envío a nuestra bodega no tendrá costo.

La devolución del dinero se hará según los plazos establecidos en el apartado 9.1.1 y 9.1.2 de los términos y condiciones

8.1 Negligencia del usuario.

En caso de que el personal a cargo de la evaluación de la falla determine que ha existido negligencia de su parte en relación al uso del producto, este será enviado a nuestra área de Control de Calidad, quien hará la respectiva revisión. Una vez realizado lo anterior, nos contactaremos con usted en un plazo de 15 días para informar la resolución. Si el área encargada notifica que la falla fue producida únicamente por negligencia del cliente, el producto comprado será devuelto con un informe que explique en detalle la resolución adoptada.

9. Garantía de Satisfacción

Si adquiriste un producto a través de nuestra tienda online y te arrepentiste de tu compra, ¡no te preocupes! Dockers® Chile te otorga la posibilidad de cambiar el producto comprado por otro de acuerdo a nuestra Política de Satisfacción. Esta política es un derecho adicional a aquellos contemplados en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Puedes optar al cambio de productos en un plazo de 60 días sin expresión de causa. Para esto, puedes escoger alguna de las opciones presentadas en el punto 9.1 de los términos y condiciones.

En eventos especiales como Cyber Day o Cyber Monday puedes optar al cambio de productos en un plazo de 60 días o solicitar la devolución del dinero hasta 40 días de la compra.

Para hacer uso de nuestra Garantía de Satisfacción, tu(s) producto(s) debe(n) cumplir con las siguientes condiciones:

- El producto no puede haber sido usado.
- El producto debe estar con sus embalajes originales completos y etiquetas en perfectas condiciones.
- El producto debe estar con todos sus accesorios.

9.1 Tiendas habilitadas para cambio o devolución:

- Dockers® Alto Las Condes
- Dockers® Costanera Center
- Dockers® Los Dominicos
- Dockers® Marina Arauco
- Dockers® Parque Arauco
- Dockers® Plaza Egaña
- Dockers® Plaza El Trebol
- Dockers® Plaza La Serena
- Dockers® Plaza Oeste
- Dockers® Portal La Dehesa

*No se podrán realizar cambios ni devoluciones en Outlets ni tiendas Battery

*No se realizan cambios de productos desde nuestra bodega, sólo anulaciones de compra (parcial y completa). Sello "Exclusivo Online"

Ten presente que los productos identificados con el sello "Exclusivo Online", no se encuentran disponibles en tiendas físicas. Por lo mismo, si deseas realizar el cambio de estos, solo podrás elegir entre el stock de productos disponibles que tenga cada una de las tiendas Dockers® mencionadas en el punto 9.1. Si el producto tiene mayor valor, deberás pagar la diferencia directamente en el lugar. Lo anterior es sin perjuicio de la posibilidad de efectuar la devolución del producto, en los términos aquí expresados.

9.2 Reembolso de dinero

En caso de que desees ejercer tu opción a obtener la devolución de tu dinero de anulación de la compra, una vez que el producto haya sido entregado en nuestras tiendas Dockers o físicamente devuelto a nuestra bodega, emitiremos una nota de crédito para reembolsar tu dinero. Para la devolución del dinero se detalla a continuación según el método de pago con el cual se concretó la compra:

9.2.1 Si realizaste la devolución en nuestras tiendas, el reembolso estará disponible a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de 15 días hábiles siguientes a la comunicación del retracto. Esto aplica para pago con débito. Todos los medios de Pago. En caso de tarjeta de crédito, la reversa se verá reflejada en la facturación del mes siguiente a la devolución. En caso de pago con debito se solicitará la información de cuenta a la que se debe hacer la transferencia donde se solicitaran los siguientes datos: Número de cuenta, Banco, Tipo de cuenta, Rut, y Correo electrónico.

9.2.2 Si realizaste la devolución en nuestra bodega, una vez confirmada la recepción de el o los productos, el reembolso se verá reflejado en tu cuenta a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de 15 días hábiles siguientes desde que es aceptada la solicitud de reembolso. Esto aplica para pago. En caso de tarjeta de crédito, la reversa se verá reflejada en la facturación del mes siguiente a la devolución. Para esta gestión la información será solicitada por el equipo de servicio al cliente donde se solicitará para pagos con debito se efectuará una transferencia y se solicitará la información de cuenta a la que se debe hacer la transferencia donde se solicitaran los siguientes datos: Número de cuenta, Banco, Tipo de cuenta, Rut, y Correo electrónico.

9.3 Consideraciones especiales:

1. Por motivos de higiene y seguridad, nuestra política de Garantía Satisfacción no es aplicable para la línea de ropa interior.
2. Los productos comprados con descuento podrán cambiarse, pero estarán sujetos a stock, dada su condición de liquidación de temporada. De no encontrar el mismo artículo podrá llevar otro del mismo valor o de un valor superior cancelando la diferencia. En caso de realizar cambio de talla de un producto comprado con descuento, se respetará el valor cancelado por el cliente, con el descuento incluido. En caso de cambiar el color o modelo, se deberá pagar el valor actual del producto.
3. El equipo de ventas del local no está facultado para otorgar beneficios adicionales a los informados en estos Términos y Condiciones.

10. Medios de pago

Para pagar las compras en www.dockers.cl, puedes utilizar tu tarjeta de crédito bancaria y tarjeta de débito. Los medios de pago son provistos por terceros, responsables de su funcionamiento.

Tarjetas de crédito aceptadas en nuestro sitio web son Mastercard, Visa, American Express, Magna o Diners Club emitidas en la República de Chile. Si compras con tarjeta de crédito, recuerda que los costos y cargos asociados al uso de la tarjeta, así como el monto de cada cuota, dependerán de las condiciones que acordaste con tu banco emisor.

En cuanto a nuestros proveedores de pago, la puede ser efectura a través de webpay para pagos con débito o crédito y/o otras opciones que facilite en su plataforma el proveedor. O Por mercado pago, pagos con tarjetas de crédito habilitadas por el mismo proveedor.

10.1 Cupones

- ¿Qué es un código promocional o cupón? Es un código que se ingresa al momento de pagar de manera de hacer uso de beneficios u ofertas que están disponibles. Éste puede estar asociado a productos específicos o categorías de productos. Los cupones sólo se pueden hacer efectivos en Dockers.cl. El descuento del código promocional o cupón siempre se aplicará sobre el precio normal, porque no es acumulable con otros descuentos.
- ¿Dónde y cómo se usa? El código promocional se puede ingresar en la bolsa de compra o posteriormente durante el proceso de compra. Se debe ingresar el código correspondiente en la caja o recuadro de "CUPÓN DE DESCUENTO".
- Condiciones: el beneficio del código promocional puede expresarse en un monto fijo de descuento o en un porcentaje de descuento que se aplicará sobre el precio normal. Algunos cupones pueden requerir el cumplimiento de condiciones, como por ejemplo un monto mínimo de compra para hacer efectiva la promoción. En otros casos, el cupón podrá tener un valor máximo de descuento. En todos los casos, las condiciones del cupón serán informadas previamente. Solo se puede ingresar un código promocional por compra en caso de quedar un saldo remanente por paga, el cliente deberá cancelar la diferencia según los métodos de pago expresados en el punto 10 de los términos y condiciones.

11. Políticas de despacho

Al momento de realizar tu pedido, el sistema calculará automáticamente un plazo estimado de recepción según tu dirección, y su respectivo costo de despacho, lo cual te será informado previo al pago.

Adicionalmente, el detalle será notificado en tu orden de pedido online.

Será responsabilidad del cliente ingresar correctamente los datos para el despacho al momento de realizar la compra online.

La empresa transportista encargada del despacho será FEDEX. El plazo máximo estimado para entregas en la Región Metropolitana es de 6 días hábiles. En el caso de regiones, el plazo máximo es de 12 días hábiles. Para Eventos Especiales como CyberDay, el plazo puede extenderse a un máximo de 20 días hábiles, lo que será informado previamente.

Costos aproximados de envío FEDEX:

- Región Metropolitana (XIII): \$2.490
- Otras Regiones: El monto del envío se calcula según la dirección y el peso de los productos que lleves. Este se mostrará al momento de ingresar los datos y puede variar, excepto zonas extremas (Putre, Cuya, Visviri, Codepa, Pisagua, San Marcos, Puerto Patillos, Punta Lobos, Camiña, Colchane, Ollague, Rufina, Raguil, Colbun, San Fabian de Alico, Termas de chillan, Ralco, Tortel, San Gregorio, Timaukel)

Seguimiento del pedido:

Una vez confirmada tu compra, te enviaremos un email de confirmación donde te indicaremos el número de seguimiento de tu pedido. Podrás realizar seguimiento de la orden a través de tu cuenta en dockers.cl, en la opción Pedidos.

11.1 Devoluciones de pedido por inconvenientes en la dirección de entrega:

Si la dirección de despacho que hubieras informado fuese errónea o al momento de despacho no hubiera personas mayores de edad para recibir el producto, se intentará el despacho nuevamente en un máximo de 48 hrs. Si nuevamente no se logra la entrega, el/los productos serán enviados a nuestro centro de distribución y nos contactaremos para gestionar la devolución correspondiente o solicitar nueva dirección de despacho.

11.2 Quiebres de Stock

A pesar de nuestros constantes esfuerzos por mantener actualizado el stock online tu pedido puede sufrir un quiebre en algún producto solicitado. Para resolver este tipo de inconveniente tenemos las siguientes opciones:

- Anulación de compra y devolución total de dinero.
- Envío parcial y devolución proporcional del dinero por los productos faltantes.

Una vez detectado el quiebre de stock, intentaremos comunicarnos para informarte de la situación por mail y por teléfono. Si al cabo de 3 días hábiles no hemos recibido información respecto al problema suscitado, se entenderá como que se ha elegido la opción de anulación del pedido. Estas anulaciones se realizarán de la misma manera que las anulaciones por satisfacción o falla de producto. El reembolso del dinero será efectuado a la tarjeta bancaria utilizada al momento de la compra. El plazo máximo será de 20 días hábiles, los que comenzarán a regir desde el momento que se emite la nota de crédito. En el caso de Tarjeta de Crédito, la reversa se verá reflejada en la facturación del mes siguiente a la devolución.

12. Click & Collect Dockers (Retiro en tienda)

Estos términos y condiciones del servicio Click & Collect son complementarios a los Términos y Condiciones de la tienda en línea de Dockers.cl ([T&Cs Dockers](#)).

Al comprar cualquier producto utilizando el servicio Click & Collect de Dockers, aceptas estar sujeto a estos términos de Click & Collect y a los T&Cs Dockers (en conjunto, "Términos"). En la medida en que exista un conflicto entre estos términos y condiciones de Click & Collect y los T&Cs Dockers, prevalecerá este documento.

Click & Collect Dockers es un servicio por medio del cual podrás hacer compras en [www.Dockers.cl](#) bajo la modalidad de despacho de retiro en una de las tiendas Dockers habilitadas que hayas indicado durante el proceso de venta. El servicio Click & Collect no tiene costo.

El servicio Click & Collect estará disponible para aquellos productos comercializados en [www.Dockers.cl](#) y que tengan habilitada la opción de "Click & Collect".

Al momento de realizar tu pedido en [www.Dockers.cl](#) te mostraremos las tiendas físicas disponibles en las que podrás retirar tu compra. Solo tendrás que seleccionar la tienda de tu preferencia antes de realizar el pago. Una vez que elijas la tienda en la que deseas retirar tu pedido y confirmes tu compra, no se podrá modificar ni seleccionar otro método de envío. En caso necesites ejercer tu derecho a retracto o garantía legal, podrás realizarlo mediante una solicitud desde la siguiente opción [Cambios y Devoluciones](#).

Al momento de realizar la compra, recibirás un correo confirmando que la solicitud fue recibida y la información de su compra. Una vez validado el pago, recibirás otro correo cuando tu pedido esté en camino y allí tendrás acceso a la boleta de la compra. Cuando el pedido se encuentre disponible para su retiro, recibirás un correo confirmando que el pedido se encuentra en la tienda que seleccionaste al momento de comprar.

La obligación de Dockers de entregar el producto se entenderá perfeccionada al momento que el producto sea puesto a disposición para su retiro por el cliente o por el tercero que el cliente hubiere elegido e informado a Dockers.

Tendrás un máximo de 15 (quince) días calendario para retirar tu pedido en la tienda seleccionada, contados a partir de recibido el mail de confirmación de retiro en tienda. De no retirar el pedido dentro de los 15 (quince) días calendario, este será dejado sin efecto y devuelto al Centro de Distribución de Dockers. El cliente será contactado para notificar la emisión de la nota de crédito correspondiente y el reembolso del dinero al mismo medio de pago que hayas utilizado.

Los horarios de retiro corresponden a los horarios de funcionamiento de las tiendas participantes.

12.1 Requisitos de entrega

Para la entrega de tu pedido es necesario que presentes el correo electrónico de confirmación que mandaremos al momento de confirmar la compra y la identificación oficial (DNI o Carnet de Extranjería) de la persona que realizó la compra. En caso de que otra persona acuda en tu lugar, recuerda que esta deberá de presentar de igual manera el mail de confirmación, la foto de tu identificación oficial (persona que hizo la compra) y una identificación oficial personal. Nuestro personal de tienda no podrá entregar el pedido si no se presentan los documentos requeridos.

12.2 Devoluciones Click & Collect Dockers (Retiro en tienda)

Podrás realizar cualquier cambio o devolución de las prendas que hayas adquirido a través de Click & Collect Dockers en los canales regulares de [www.Dockers.cl](#) expuestos en este link: [Cambios y Devoluciones](#).

Tendrás el plazo otorgado por ley, a partir del día en que se retiró el producto en la tienda. Es necesario que cuentes con el comprobante de pago (boleta que llegó por correo) para poder realizar cualquier

cambio o devolución; y el producto debe estar en condición de nuevo, sin tener rastros de uso y debe tener todas las etiquetas originales.

Levi Strauss Chile Limitada se reserva el derecho de cambiar, modificar, añadir o eliminar partes de estos términos y condiciones en cualquier momento. Los cambios serán efectivos cuando se publiquen en el sitio www.Dockers.cl. Por favor revisa periódicamente las actualizaciones de estos términos y condiciones.

Para contactar con un asesor o atención al cliente, puedes realizarlo llamando al número +56 2 2617 8832 en el horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00hrs o en el formulario de contacto del sitio web ([link](#)), o a través del correo electrónico dockerscl@ecomsur.freshdesk.com. Los tiempos de respuesta son de hasta 48 horas.

Levi Strauss Chile Limitada con domicilio en Bajadoz 45, Oficina 1101, Las Condes, Región Metropolitana, Santiago de Chile, tratará tus datos personales para dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con Dockers, dar atención a tus solicitudes de información, dudas, quejas o reclamaciones, así como para enviarte publicidad de nuestros servicios y/o productos.

Para conocer nuestro Aviso de Privacidad Integral, visite la página en el siguiente [link](#).

12.3 Preguntas frecuentes

¿Puedo comprar y retirar en tiendas Dockers?

Compra online y retira en puntos habilitados. Si prefieres que te entreguemos tu pedido en alguno de los puntos habilitados, sólo tienes que seleccionarlo entre los que estén indicados en www.Dockers.cl al momento de hacer tu solicitud de compra. Cuando tu pedido esté disponible para retiro te enviaremos un correo electrónico. Podrás retirar tu pedido en el plazo de 15 días calendario a contar de aquel en que recibas dicho aviso (desde que el producto está disponible para retiro en el punto seleccionado al momento de la compra).

¿Qué requisitos o documentos debo presentar a la hora de retirar un pedido de tiendas?

Para retirar tu compra, debes presentar el correo electrónico de confirmación que mandaremos al momento de confirmar la compra (donde aparece el número de pedido) y exhibir tu DNI/ cédula de identidad vigente. Si autorizaste a otra persona para que retire tu compra, esa persona deberá informar el mismo correo con el número de pedido, una foto de tu cédula de identidad vigente, y exhibir su cédula de identidad vigente.

¿Puede otra persona retirar mi pedido de la tienda?

Si lo deseas, puedes reenviar el correo electrónico a otra persona, bajo tu exclusiva responsabilidad, para que ella retire el pedido en tu nombre con la foto de tu DNI/ cédula de identidad vigente y una identificación oficial personal.

¿Qué pasa si no retiro o me demoro más de 15 días en retirar el pedido de la tienda?

Una vez transcurrido el plazo para el retiro de tus productos, si este no se ha efectuado, la compra de esos productos será dejada sin efecto, y se te abonará el precio pagado por los productos al mismo medio de pago que hayas utilizado. Si tu pedido consideraba un costo de despacho, éste no será devuelto.

13. Únete a Dockers® CREW

El cupón de bienvenida de 25 % de descuento + envío gratis para compras en Dockers.cl y el cupón de bienvenida de 25 % de descuento para compras en tiendas físicas Dockers®, son códigos promocionales de un solo uso, no acumulables con otras promociones o descuentos, aplican sobre todas las categorías de producto y solo están disponibles por 6 meses desde el día del registro. Estos beneficios son válidos para compras en Dockers.cl y tiendas Dockers® de Chile, no aplica para tiendas Outlet.

Para obtener los descuentos de bienvenida, regístrate a Dockers® CREW aquí y te enviaremos los códigos de cupón promocional por correo electrónico.

El beneficio es para clientes que nunca han comprado y para clientes que ya han comprado, la única condición es registrarse al programa.

Al registrarte en Dockers® CREW, aceptas recibir correos electrónicos personalizados de LS&Co, que pueden incluir ofertas exclusivas, novedades, invitaciones a eventos y más, consulta la política de privacidad de LS&Co aquí

Para utilizar el cupón de bienvenida de 25% de descuento + envío en Dockers.cl, agrega los productos al carrito, ingresa el código de cupón enviado por mail y se aplicará el descuento del 25% + envío gratis al finalizar la compra.

Para utilizar el cupón de bienvenida de 25% de descuento en nuestras tiendas Dockers®, muestra el código de cupón enviado por mail antes de pagar en la tienda física y el personal de tienda aplicará el descuento al momento de pagar. No aplica para tiendas Outlet.

El cliente solo podrá registrarse una única vez en el programa y en caso de que se detecte que un cliente se registró a través de múltiples cuentas, todos los registros posteriores al primero serán inválidos.

LS&Co. se reserva el derecho de modificar o cancelar esta oferta en cualquier momento sin previo aviso. Empleados no elegibles para descuento.

14. Modificación de los Términos y Condiciones.

Dockers® Chile se reserva el derecho de cambiar, modificar, añadir o eliminar en cualquier momento cualquier parte de esos Términos y Condiciones, lo que será informado a los Usuarios a través del Sitio. En caso de un cambio sustantivo en los Términos y Condiciones, usted deberá aceptarlos nuevamente para continuar adquiriendo productos en el Sitio.

15. Representante Legal

Para todos los efectos relacionados con el presente instrumento y con el uso del sitio Dockers.cl, la Empresa designa como su representante al Sr. Samuel Espindola Guajardo, domiciliado en Avda. Apoquindo 4499, piso 5. Las Condes, Santiago de Chile.

El cliente tiene derecho a acudir ante el tribunal competente, de acuerdo con las normas de la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.