

## 1. Generalidades

La experiencia de comprar en [www.dockers.cl](http://www.dockers.cl) (el "Sitio") es cómoda, fácil y segura. En este sentido, Dockers® Chile trabaja con los más altos estándares de seguridad y 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, 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.

Levi Strauss Chile 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](#)).

## 2. Política de privacidad

### 2.1. Medidas de Seguridad

Para cumplir los objetivos de seguridad Dockers® Chile cuenta con la tecnología SSL (Secure Sockets Layer) que asegura, 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

Dockers® Chile no comunica ni cede a terceros, en ninguna circunstancia, los datos de carácter personal registrados por los usuarios en el Sitio. Sin perjuicio de lo anterior, los usuarios y clientes dan su consentimiento para que esta información sea tratada por Dockers® Chile y sus asociados, 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. Información del Usuario

Al registrarse en el Sitio se le solicitará al usuario solamente aquella información necesaria para el pago del producto y su posterior envío. En ningún caso, esta información será comunicada o transmitida a terceros ajenos a Dockers® Chile.

Dockers® Chile no almacena ni conserva la información de la tarjeta bancaria del usuario.

#### 2.5. 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. Dockers® Chile puede tardar hasta siete días para procesar tu solicitud.

#### 2.6. Otros sitios web

A partir de la navegación en el Sitio, el usuario pudiese re-direccionarse a otros sitios. Dockers® Chile no es responsable de las políticas de privacidad y seguridad de dichos sitios.

#### 2.7. Propiedad de la Información

Toda la información del Sitio 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 es consciente que el mal uso de esta información puede derivar en la presentación de acciones legales, civiles y penales.

#### 2.8. Datos Personales

El usuario registrado podrá ejercer sus derechos de información, modificación, eliminación, cancelación y/o bloqueo de sus datos personales cuando lo estime 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 [support@levis-ayuda.zendesk.com](mailto:support@levis-ayuda.zendesk.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 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.

El consumidor final deberá ser mayor de 18 años para poder comprar productos a través de nuestro sitio web, siendo de su exclusiva responsabilidad vulnerar esta exigencia.

#### 4. Proceso de compra

Para hacer compras en este sitio web deberá seguir los siguientes pasos haciendo click en los campos correspondientes:

- 1) Para iniciar el proceso de contratación, seleccione el producto que desea comprar. Se puede 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 desea 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 re-direccionará 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.

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. Cambios y devoluciones

Si adquiriste un producto a través de nuestra tienda online y te arrepentiste de tu compra, ¡no te preocupes! En Dockers® queremos que nuestros clientes se sientan conformes con su pedido, y si no es así, tenemos un beneficio para garantizar tu satisfacción. Por lo mismo, puedes optar al cambio de productos en un plazo de 60 días o solicitar la devolución del dinero, en un plazo máximo de 20 días desde la recepción de la compra en el domicilio indicado. Para esto, solo debes presentar tu boleta o factura y acercarte a una de nuestras tiendas Dockers® habilitadas.

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 esto, solo debes presentar tu boleta o factura y acercarte a una de nuestras tiendas Dockers® habilitadas\*.

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

#### 7.1. Tiendas Dockers®:

- 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

Si deseas realizar la devolución de tu compra y no tienes una tienda cerca, podemos gestionar el retiro de tu producto a domicilio. Para ello solo debes ingresar a nuestro formulario de devoluciones y nuestro SAC te contactará: <https://dockers.zendesk.com/hc/es/requests/new>.

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

\*No se realizan cambios de productos desde nuestra bodega, solo anulaciones de compra (parcial y completa).

#### 7.2. 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® anteriormente mencionadas. 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.

#### 7.3. Reembolso de dinero en caso de anulación de compra

En caso 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.

Si realizaste la devolución en nuestras tiendas, el pago estará disponible en un plazo de 20 días a contar de la emisión de la nota de crédito. Esto aplica para todos los medios de Pago.

Si realizaste la devolución en nuestra bodega, te regresaremos el dinero a tu tarjeta de crédito o débito, según sea el medio de pago que utilizaste para realizar la compra. El plazo máximo será de 45 días.

#### 7.4. Recepción Conforme

En caso de no conformidad con el producto entregado (Producto incompleto; diferente a lo solicitado; erróneo; en malas condiciones) debe comunicarse con nuestro Servicio al Cliente en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la compra. Contáctenos al número telefónico +56 2 2617 8832 o al correo support@levis-ayuda.zendesk.com. Pasado el plazo antes mencionado, se asume la recepción conforme del pedido.

### 8. Garantía producto

En caso de falla de fábrica de producto, podrás solicitar cambio o devolución de dinero hasta 3 meses a contar de la fecha de compra, en cualquiera de nuestras tiendas Dockers®. Si compraste el producto a través de nuestra tienda online, podrás enviar el producto defectuoso a nuestra bodega para nuestra revisión y posterior devolución de dinero, si aplica. No se realizan cambios por este medio (envíos a la bodega).

Devolución de producto con fallas en tiendas Dockers®:

Cambiar tu producto fallado en nuestras tiendas Dockers® es muy simple. Solo lleva el producto contigo y la boleta o factura.

Si el producto está nuevo, con sus etiquetas correspondientes y en perfectas condiciones para la aprobación inmediata de tu cambio, el personal de la sucursal hará la evaluación de la falla e iniciará el proceso de cambio.

En caso de que el producto con falla se encuentre usado, deberemos enviar el producto al área de Servicio al Cliente para que evalúen la falla y determinen si es falla de fábrica o producto de uso. Nos contactaremos contigo en un plazo de 15 días desde entregado el producto para informar la resolución. Si se determina que es falla de fábrica, se acordará cambio, reparación o anulación de la compra. Si la resolución determina que no es falla de fábrica, te devolveremos el producto comprado con el informe que explica la resolución adoptada.

Devolución de producto con fallas en Bodega Dockers®:

Si deseas realizar la devolución de tu compra y no tienes una tienda cerca, podemos gestionar el retiro de tu producto a domicilio. Para ello solo debes ingresar a nuestro formulario de devoluciones y nuestro SAC te contactará: <https://dockers.zendesk.com/hc/es/requests/new>.

\* No se realizan cambios de productos desde nuestra bodega, solo anulaciones de compra (parcial y completa).

#### 8.1. Consideraciones Especiales

- Por motivos de higiene, no hacemos cambios ni devoluciones de dinero para la línea de ropa interior.

- 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 precio pagado por el cliente (precio con descuento). En caso de cambiar el color o modelo, se deberá pagar el valor actual del producto.
- El equipo de ventas del local no está facultado para tomar decisiones distintas a las expuestas en este documento.

## 9. Medios de pago

Para pagar las compras en [www.dockers.cl](http://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.

### 9.1. Tarjetas de crédito

Puedes pagar con Tarjeta de Crédito 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. El cargo que aceptas a tu tarjeta se realiza por WebPay o por Mercado Pago, dependiendo de la pasarela seleccionada. Ambas son empresas externas.

### 9.2. Compras desde el extranjero

Podrás realizar tus compras desde el extranjero, sin embargo, los despachos sólo se efectúan dentro del territorio de la República de Chile. Nuestra tienda online no está habilitada para compras con tarjetas internacionales.

### 9.3. 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.

## 10. Políticas de despacho

El tiempo final de despacho está sujeto a los tiempos de distribución y servicio de los couriers. Al momento de realizar tu pedido, el sistema calculará automáticamente un plazo estimado de recepción según tu dirección. 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 Blue Express. 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 de envío Blue Express:

- Región Metropolitana (XIII): \$2.990
- 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.

#### 10.1. Devoluciones de pedido por inconvenientes en la dirección de entrega

Si la dirección de entrega fuese errónea o simplemente no se encontró quien recibiera el pedido, 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.

#### 10.2. 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.

#### 11. 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.