



# TÉRMINOS Y CONDICIONES

DEL PORTAL INTERNET WWW.TRICOT.CL

## 1. ASPECTOS GENERALES

Los presentes términos y condiciones (en adelante los “Términos y Condiciones”) regulan el acceso en Chile al portal [www.tricot.cl](http://www.tricot.cl) (en adelante [tricot.cl](http://www.tricot.cl)) y su uso por todo usuario, consumidor y/o cliente; regulando y formando parte de todos los contratos y transacciones que se realicen por medio de este sitio web.

Estos contratos y transacciones, el uso del sitio web [tricot.cl](http://www.tricot.cl) y la aplicación de estos Términos y Condiciones se someterán a las leyes de la República de Chile, en especial a las normas contenidas en 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; sin renunciar a los derechos y acciones que otorgan estas leyes. En consecuencia, los usuarios y/o consumidores del portal [www.tricot.cl](http://www.tricot.cl) gozarán de todos los derechos que les reconoce la legislación chilena, además de los que expresamente les otorguen estos Términos y Condiciones.

Será requisito esencial para la celebración de actos y contratos por medio del sitio web [www.tricot.cl](http://www.tricot.cl) la aceptación de los Términos y Condiciones. Al aceptar los Términos y Condiciones, los usuarios declaran haberse informado de manera clara, comprensible e inequívoca de los mismos, y que han tenido la posibilidad de almacenarlos e imprimirlos.

## 2. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Al aceptar estos Términos y Condiciones, el usuario acepta el envío de comunicaciones promocionales o publicitarias enviadas por medios electrónicos. Dichas comunicaciones indicarán el asunto a que se refiere, nuestra identidad como remitente y, además, un link para que el destinatario, si lo desea, pueda solicitar la suspensión de estos envíos. Una vez procesada la solicitud de suspensión de estos envíos por parte de Tricot S.A. cesará el envío de mensajes a toda persona que lo haya solicitado.

Tricot.cl nunca solicitará datos personales o financieros a través de comunicaciones enviadas por medios electrónicos.

## 3. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El portal [tricot.cl](http://www.tricot.cl) cuenta con tecnología SSL (Secure Socket Layer) que protege los datos y transacciones de nuestros usuarios y clientes.

Adicionalmente, la información de nuestros usuarios y clientes no será compartida y/o manejada por terceros que no pertenezcan al Grupo de Empresas Tricot y será tratada de manera confidencial, conforme a lo establecido por la legislación vigente y será exclusivamente utilizada para los fines que se indican en los Términos y Condiciones.

## 4. INFORMACION REQUERIDA DEL USUARIO

Los usuarios podrán efectuar sus compras bajo alguna de las siguientes modalidades:

- a) Usuarios registrados

El usuario que desee realizar compras a través de tricot.cl bajo la modalidad de “usuario registrado” deberá ser mayor de edad y registrarse señalando datos de carácter personal referidos a su cédula de identidad, dirección, número de teléfono y correo electrónico. El usuario garantiza y es responsable de la autenticidad, exactitud y vigencia de los datos registrados.

El registro de usuario en tricot.cl implica el conocimiento y aceptación de los Términos y Condiciones.

Una vez registrado, el usuario deberá crear una clave secreta, la cual le permitirá realizar compras de forma segura; además de otorgar un acceso personalizado, confidencial y seguro a información de carácter personal y transacciones realizadas por medio del portal tricot.cl. El usuario podrá cambiar su clave secreta de acuerdo a las instrucciones y procedimientos establecidos en el portal tricot.cl.

El uso correcto y confidencial de la clave secreta es de absoluta responsabilidad del usuario.

#### b) Compra sin registro

Los clientes que opten por realizar su compra sin previo registro a través de tricot.cl, deberán remitir datos de carácter personal que permitan su identificación y contacto, tales como nombre, apellido, cédula de identidad, correo electrónico, teléfono y dirección.

Esta modalidad de compra sólo permite efectuar seguimiento de la compra realizada, sin guardar o mantener registro de compras anteriores asociadas al mismo usuario.

## **5. USO DE DATOS PERSONALES**

Los datos registrados por los usuarios y clientes de tricot.cl serán utilizados con el exclusivo propósito de concretar las transacciones celebradas a través del sitio web tricot.cl, recibir pagos, individualizar la oferta de productos y servicios, realización de encuestas de calidad, responder consultas, despachar pedidos, mantener contacto con nuestros clientes y ofrecer nuevos productos y servicios.

Al aceptar los Términos y Condiciones los usuarios y clientes aceptan que sus datos personales sean compartidos, para los efectos señalados precedentemente, sólo entre las distintas entidades que conforman el Grupo de Empresas Tricot. Bajo ninguna circunstancia esta información será compartida con empresas no relacionadas al Grupo de Empresas Tricot o con terceros.

Los usuarios y clientes de tricot.cl podrán ejercer sus derechos de información, modificación, eliminación, cancelación y/o bloqueo de sus datos personales cuando lo estimen pertinente. Para lo anterior, tricot.cl pone a disposición de sus usuarios y clientes las diversas plataformas de comunicación que posee su Servicio al Cliente.

## **6. ALCANCE DE LOS PRECIOS INFORMADOS**

Tricot.cl no modificará unilateralmente las condiciones bajo las cuales haya contratado con sus clientes por medio de este sitio web; por lo que los precios informados a través del portal al momento de celebrar la transacción serán los que se aplicarán a la operación respectiva.

Los precios ofrecidos en el portal tricot.cl rigen exclusivamente a las operaciones celebradas a través de éste y podrán diferir de aquellos que se ofrezcan en otros canales de venta del Grupo de Empresas Tricot, tales como tiendas físicas, catálogos, televisión, radio u otros.

Cualquier modificación a la información contenida en este sitio, incluyendo la referida a precios, productos, servicios, existencias, promociones, ofertas y condiciones tendrá lugar antes de recibir una orden de compra y sólo se aplicará a operaciones futuras, sin afectar en modo alguno los derechos adquiridos de los usuarios y clientes de tricot.cl.

Tricot.cl no se responsabiliza de la información proporcionada por otros sitios web y las consecuencias derivadas de ello, especialmente cuando el acceso al sitio tricot.cl se ha efectuado a través de un link o banner en sitios que no dispongan de contratos o alianzas con tricot.cl

## **7. PROMOCIONES**

Las ofertas que se efectúen mediante el portal tricot.cl serán exclusivas de dicho sitio, por lo que no resultarán aplicables a los otros canales de venta de Tricot, tales como tiendas físicas, catálogos, televisión, radio u otros. Asimismo, es posible que todos o algunos de los productos disponibles en el sitio web tricot.cl sean ofrecidos exclusivamente para dicho canal de compras y su venta no esté disponible en tiendas de Tricot S.A.

Todas las ofertas y promociones publicadas en el sitio tricot.cl permanecerán vigentes mientras exista disponibilidad de stock o no sean modificadas por tricot.cl e informadas en dicho sitio.

Si un producto seleccionado por un usuario o cliente no se encuentra disponible en stock, dicha información será proporcionada al momento de seleccionar dicho producto, es decir, antes de concretar la compra, por lo que si el producto se encuentra disponible, el proceso de compra seguirá su curso normal. En el evento, que el stock no se encuentre disponible con posterioridad, se le dará aviso al cliente sobre la falta del mismo(s).

## **8. USO DEL SITIO**

Nuestro sitio permite la modalidad de compra por medio de usuario registrado o compra sin registro.

En ambos casos, los usuarios podrán revisar y seleccionar los productos que deseen adquirir de las distintas secciones o categorías exhibidas en el HOME de nuestro sitio.

Adicionalmente, nuestro sitio permite la búsqueda de productos específicos, ingresando su código (SKU) en la barra de búsqueda que se encuentra en la parte superior derecha, o por medio de búsqueda de palabras, lo que permitirá seleccionar una categoría de productos.

Una vez que el usuario encuentre el producto que desea adquirir, deberá seleccionar la talla y color que desee, dentro de las opciones disponibles y que se desplegarán en pantalla. Nuestro sitio cuenta con ejemplos de medidas que permitirán al usuario determinar la talla que mejor le acomode.

Luego de seleccionado el producto por su talla, color y cantidad, éste deberá ser agregado a la bolsa de compra, para posteriormente finalizar la transacción por medio de la modalidad de usuario registrado, caso en el cual la compra se perfecciona en la cuenta del cliente, o bien por medio de compra sin registro, donde se solicitará al cliente ingresar datos de carácter personal.

Finalmente, se desplegará en pantalla la opción de pago, la que derivará al cliente al portal de pago utilizado por tricot.cl a efectos de perfeccionar la compra.

## 9. MEDIOS DE PAGO ACEPTADOS

A menos que se señale de una forma diferente en el portal tricot.cl, los productos y servicios informados en este sitio web pueden ser pagados a través de los siguientes medios:

1. Tarjeta Tricot Visa.
2. Tarjetas de crédito de casas comerciales emitidas en Chile y que se encuentren acogidas a la plataforma Transbank.
3. Tarjetas de crédito bancarias Visa, Mastercard, Magna, Diners Club International o American Express emitidas en Chile y que se encuentren acogidas a la plataforma Transbank.
4. Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra, emitidas por bancos nacionales.
5. Tarjetas autorizadas bajo el sistema One Pay.

El pago con los medios anteriormente indicados se realizará a través de WebPay, sistema de pagos electrónico que se encarga de realizar el cargo automático en la tarjeta de crédito o cuenta corriente del usuario en forma rápida y segura.

Tricot S.A. almacenará la información personal de los usuarios en servidores o medios seguros que mantienen altos estándares de seguridad. Tricot S.A. no almacena los datos de las tarjetas utilizadas para realizar el pago de las compras por parte de los usuarios.

Las compras realizadas por intermedio de alguna de las tarjetas aceptadas por tricot.cl se encuentran acogidas a lo indicado en estos Términos y Condiciones y a lo establecido en los respectivos contratos de apertura suscritos por los usuarios con la respectiva entidad financiera, los cuales predominan frente al presente instrumento. Los aspectos relativos al funcionamiento de las tarjetas de crédito aceptadas en este sitio están sujetas al contrato suscrito entre el cliente y el emisor de la tarjeta utilizada para la compra, sin que a Tricot S.A. le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos.

## 11. FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

La aceptación de ofertas o compras realizadas en tricot.cl requerirá para su perfeccionamiento, además de los requisitos generales establecidos por la ley, la confirmación y validación previa por parte de Tricot S.A., lo cual constituirá un elemento esencial para la formación del consentimiento.

Para estos efectos, en forma previa a la confirmación de la transacción, Tricot S.A. validará en forma copulativa:

- a) La existencia de stock de los productos seleccionados por los usuarios al momento de aceptar la oferta;
- b) La validación y aceptación del medio de pago utilizado por el usuario;
- c) Que la dirección de envío corresponda a alguna de aquellas comunas respecto de las cuales tricot.cl ha habilitado el despacho de productos; y
- d) En el caso de compra bajo la modalidad de usuario registrado, se validará la conformidad de los datos registrados por el usuario en tricot.cl con los proporcionados al momento de aceptar la oferta.

En caso de no cumplirse alguno de los requisitos anteriormente señalados, la aceptación de oferta enviada por el usuario no será validada por Tricot, sin que al efecto se forme el consentimiento requerido para el perfeccionamiento de la compra.

De lo anterior, Tricot S.A. informará al cliente la razón por la cual no se pudo perfeccionar la compra.

Validados los requisitos anteriormente indicados, Tricot S.A. enviará una confirmación escrita de la orden de compra enviada por el usuario al correo electrónico que éste haya informado, en la que se contendrá

un detalle de los productos adquiridos por el cliente, precio, dirección de despacho e información de contacto del cliente.

El consentimiento se entenderá formado sólo una vez enviada la confirmación escrita al usuario y en el lugar en que ésta fue expedida, esto es, Avenida Vicuña Mackenna N° 3.600, comuna de Macul, Santiago.

La visita al portal tricot.cl no impone al usuario obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas.

## 12. DESPACHO

Los productos comprados serán enviados a la dirección de despacho indicada por el cliente al momento de aceptar la oferta, en la medida que ésta se encuentre comprendida en alguna de las comunas respecto a las cuales tricot.cl ha habilitado el despacho de productos, según se encuentra informado al finalizar el proceso de compra.

El despacho de productos por compras iguales o superiores a \$20.000 pesos será gratis para los usuarios con despacho a domicilio de la IV a la X región, para el resto de las regiones, el despacho tiene un costo de \$4.000 pesos por cada envío. Las compras por valores inferiores a \$20.000 pesos tendrán un costo de despacho el que se determinará según la localidad seleccionada. El valor de despacho deberá ser pagado junto con la compra del producto.

Para aquellos domicilios situados entre la IV a la X regiones, el despacho se realizará en un plazo de 3 a 5 días hábiles, entre las 9:00 y 21:00 horas, plazo que se contará a partir de la recepción del correo de confirmación de recepción de solicitud de compra. El plazo de despacho para aquellos domicilios situados para el resto de las regiones del país, el plazo de entrega será de 5 a 12 días hábiles, entre las 9:00 y 21:00, horas, contados desde la recepción del correo de confirmación de solicitud de compra.

Se deja constancia que los plazos de despacho mencionados precedentemente, no serán aplicables para eventos o compañías particulares tales como "Cyber Monday" "Black Friday" o similares, aplicándose en tales casos los plazos estipulados en la Bases publicadas para los antedichos eventos.

Los usuarios podrán efectuar un seguimiento online a su despacho a través de la sección "Seguimiento de pedido" del portal tricot.cl, para lo cual deberán ingresar el número de boleta, la que será enviada por correo al día siguiente de la compra.

Respecto a la modalidad de despacho, denominada "Despacho Express", esto es, aquella opción de despacho en donde los productos adquiridos serán entregados en un plazo máximo de 24 horas desde recibida la confirmación de compra por parte del cliente, se encontrará disponible para las siguientes comunas:

Santiago  
Cerrillos  
Cerro Navia  
Conchalí  
Estación Central  
Huechuraba  
Independencia  
La Cisterna  
La Florida  
La Granja  
La Reina  
Las Condes  
Lo Barnechea  
Lo Espejo  
Lo Prado  
Macul  
Maipú  
Ñuñoa  
Pedro Aguirre Cerda

Peñalolén  
 Providencia  
 Quilicura  
 Quinta Normal  
 Recoleta  
 Renca  
 San Joaquín  
 San Miguel  
 San Ramón  
 Vitacura

La mencionada modalidad de despacho indicada en el párrafo precedente, será aplicable solamente para compras realizadas desde los lunes a las 00:00 y viernes hasta las 11:00 horas, contados desde la recepción del correo de confirmación de solicitud de compra. No será aplicable para compras realizadas días feriados, festivos o para eventos o compañías particulares tales como "Cyber Monday" "Black Friday" o similares.

### 13. MODALIDAD RETIRO EN TIENDA

Los productos adquiridos a través de tricot.cl cuya entrega se efectúe en la tienda que el cliente elija, implica para Tricot S.A. el almacenamiento y custodia del (los) producto(s) durante el tiempo que media entre la fecha de la transacción y la entrega efectiva.

En consideración a lo anterior, y en especial a los costos asociados a este servicio, la compraventa estará sujeta a la condición de que el cliente retire en un plazo máximo de 30 días desde el día en que reciba la confirmación de la orden de compra del(los) producto(s) adquirido(s). Llegado ese plazo, sin que el cliente lo hubiera retirado, se resolverá el contrato ipso facto, debiendo Tricot S.A. devolver el precio pagado al mismo medio de pago utilizado para realizar la compra, en un plazo de 7 días hábiles si el pago se realizó con tarjeta de débito, siendo reflejado en la próxima facturación en caso que la compra se haya realizado con tarjeta de crédito.

El retiro de los productos adquiridos se encontrará disponible en los plazos que se detallan en la siguiente tabla, contados desde la recepción del correo que confirme la orden de compra:

Origen y Tramos	Región destino	Ciudad principal	Plazo en días hábiles Flujo RT	Clasificación tiendas A-AA
<b>SANTIAGO CD VM --&gt; PM --&gt; Tiendas</b>	Metropolitana	Santiago	3 a 7 días	A -AA
	I. Tarapacá	Iquique	5 a 12 días	C
	II. Antofagasta	Antofagasta	5 a 12 días	C
	III. Atacama	Copiapó	5 a 12 días	C
	IV. Coquimbo	La Serena	3 a 7 días	A
	V. Valparaíso	Valparaíso	3 a 7 días	A
	VI. B.O'Higgins	Rancagua	3 a 7 días	A
	VII. Maule	Talca	3 a 7 días	A
	VIII. Concepción	Concepción	3 a 7 días	A
	IX. Araucanía	Temuco	5 a 8 días	B
	X. Los Lagos	Puerto Montt	5 a 8 días	B
	XI. Aysén General Ibáñez del Campo	Coyhaique	5 a 12 días	C
	XII. Magallanes y Antártica Chilena	Punta Arenas	5 a 12 días	C
	XIV. De Los Ríos	Valdivia	5 a 8 días	B
	XV. Arica y Parinacota	Arica	5 a 12 días	C

## **14. CAMBIOS Y GARANTIA LEGAL**

### **CAMBIOS (GARANTIA VOLUNTARIA)**

Los clientes que hayan realizado compras en el portal tricot.cl, podrán efectuar cambios, así como ejercer el derecho de garantía legal, en cualquiera de dichas sucursales, de acuerdo al procedimiento establecido en los Términos y Condiciones y la normativa legal vigente.

Los clientes que hayan comprado sus productos en el sitio tricot.cl, podrán realizar el cambio de éstos por cualquier causa, dentro de los 30 días posteriores a la recepción del producto o bien adquirido. Para esto, el producto debe encontrarse en perfectas condiciones, sin uso, con sus respectivas etiquetas y con los accesorios o regalos promocionales que estuvieren asociados a la compra.

En caso que el cliente desee cambiar el producto por otro de un mayor valor, para acceder al cambio deberá pagar la diferencia.

Para ejercer este derecho, el cliente deberá presentar en la sucursal la respectiva boleta y el/los productos en perfecto estado.

### **GARANTIA LEGAL**

Adicionalmente, nuestros productos poseen una **garantía legal de 6 meses**, contados desde la fecha de recepción del producto, en caso que presenten fallas o deficiencias de fábrica; caso en el cual el cliente puede optar a su elección por alguna de las siguientes alternativas:

1. Reposición o cambio, previa devolución del producto defectuoso.
2. Devolución del precio pagado, previa devolución del producto defectuoso.
3. Reparación del producto.

La garantía legal podrá ser ejercida por nuestros clientes en cualquier sucursal de Tricot S.A., en la medida que la falla no tenga su origen en causas imputables al cliente. Asimismo, para ejercer la garantía, el cliente deberá acompañar la boleta de la compra, voucher, ticket de cambio o cualquier otro documento en donde aparezca registrada sin duda la fecha de la compra, el producto, forma de pago y montos pagados.

Se excluyen de la política de cambios y devoluciones, así como al derecho de opción asociado a la garantía legal, los productos de segunda selección comercializados por medio del portal tricot.cl, en la medida que esta condición haya sido informada a los usuarios del sitio.

### **14.1 DERECHO A RETRACTO**

Los clientes que hayan comprado sus productos en el sitio tricot.cl, tienen la opción de devolver y anular una transacción realizada a través de la página tricot.cl dentro del plazo de 10 días corridos contados de la recepción del producto, sin necesidad de invocar ninguna causal.

Esta opción podrá ser ejercida en cualquier sucursal de Tricot S.A., en la medida que se cumplan los siguientes requisitos:

1. Deberá presentarse la boleta original, voucher, ticket de cambio o cualquier otro documento en donde aparezca registrada sin duda la fecha de la compra, el producto, forma de pago y montos pagados.
2. El producto debe encontrarse sin uso, con sus respectivas etiquetas, en perfectas condiciones y con los accesorios y/o regalos promocionales que estuvieran asociados a la compra.

## **15. SERVICIO AL CLIENTE**

Los usuarios y clientes del sitio tricot.cl podrán realizar sus consultas, sugerencias y reclamos en nuestro Call Center Ecommerce, al cual podrán acceder a través del formulario dentro del sitio, o bien a través del número 600 3600 166.

## **16. REPRESENTANTE**

Para todos los efectos relacionados con los Términos y Condiciones, así como respecto al uso del portal [tricot.cl](http://tricot.cl), Tricot S.A. designa como su representante a don Alejandro Vera Zuzulich, disponible en el formulario de contacto que encontrarás en el HOME del sitio y el en teléfono de la plataforma de Call Center Ecommerce: 600 3600 166.

La personería del representante de Tricot S.A. consta en escritura pública de fecha 18 de diciembre de 2020 otorgada ante el Notario de Santiago don Francisco Javier Leiva Carvajal.

## **17. DOMICILIO**

Para efectos de los Términos y Condiciones, Tricot S.A. fija su domicilio en Av. Vicuña Mackenna 3600, comuna de Macul, Santiago. Para determinar la competencia de los Tribunales respectivos, aplicará las reglas de competencia contempladas en el artículo 50 A de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

## **18. VALIDEZ Y VIGENCIA**

Los Términos y Condiciones entrarán en vigencia desde la fecha de su protocolización y hasta que sean modificados y protocolizados por un nuevo instrumento.

Los presentes Términos y Condiciones se encuentran protocolizados en la Notaría de Santiago de don Francisco Javier Leiva Carvajal, ubicada en Amunátegui 73, comuna de Santiago, con fecha de hoy





