



Términos y Condiciones
Compra en Plataformas Electrónicas Decathlon Chile

Última actualización: 14 de julio de 2025

I. ¿Qué son los Términos y Condiciones?

¡Bienvenido a DECATHLON Chile! Estos Términos y Condiciones – en adelante, “TÉRMINOS Y CONDICIONES” - que regulan el acceso en Chile a nuestras plataformas de comercio electrónico, esto es, nuestro sitio oficial www.decathlon.cl, y la App de Decathlon Chile (en adelante “la App”) - en adelante, las Plataformas -, y su uso por parte de las y los Clientes - individualmente el “Cliente” o “El Usuario” -. En las Plataformas podrás navegar libremente y sin costo alguno, con el propósito de visitar, cotizar, comparar, comprar, y según la disponibilidad de stock, adquirir nuestros productos.

La mera visita a las Plataformas no impone obligación alguna, a menos que exista una manifestación expresa, inequívoca y mediante actos positivos, de la intención de adquirir uno o más productos o servicios. En ese caso, antes de realizar una compra, el Cliente también aceptará estos TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Los TÉRMINOS Y CONDICIONES se aplicarán y entenderán incorporados en todas las compras de productos, y a todos los servicios contratados con DECATHLON CHILE S.p.A., realizados a través de las Plataformas.

Decathlon no se hace responsable de ninguna compra, transacción o uso de productos o servicios adquiridos a través de canales de comercialización no oficiales, incluyendo, pero no limitado a, plataformas de terceros, tiendas físicas no afiliadas, marketplace de redes sociales no designadas o cualquier otro medio de distribución no aprobado.

El Usuario es responsable de verificar que está realizando compras únicamente a través de los canales autorizados, esto es, tiendas físicas de Decathlon, el sitio web decathlon.cl, y la App Decathlon. Recomendamos consultar siempre la lista oficial de canales y puntos de venta disponibles en estos términos y condiciones, o comunicarse con el servicio de atención al cliente para confirmar si un canal está autorizado.

El Cliente declara ser capaz legalmente para contratar a través de las Plataformas. Con esto, el Cliente se obliga a respetar en todo momento los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES. Lo anterior no supone una renuncia a los derechos de que goza de conformidad con la legislación vigente. En efecto, en caso tener cualquier disconformidad, el Cliente podrá reclamar a Decathlon Chile a través de los canales establecidos al efecto, o bien de conformidad con lo establecido en la legislación vigente, por lo que el consumidor siempre podrá acudir ante el Tribunal de Justicia competente en caso de existir controversias.

Con ánimos de hacer valer los derechos de nuestros consumidores, DECATHLON aplicará estrictamente todos los beneficios y garantías que la Ley de Protección al Consumidor y la Ley sobre Comercio Electrónico establecen en las transacciones que se realicen a través de las Plataformas, y tratará los datos personales del Cliente de acuerdo a lo establecido en su [Política de Privacidad](#), respetando la normativa vigente en materia de Protección de la Vida Privada.

II. Sobre Nosotros

DECATHLON CHILE S.p.A. es una sociedad constituida y existente en conformidad a las leyes de la República de Chile. Su Rol Único Tributario (R.U.T.) es 76.507.443-6. Su domicilio es el ubicado en Avenida Francisco Bilbao 8750, Local 2001, Las Condes, Santiago de Chile (en adelante, "DECATHLON", "Decathlon", "decathlon.cl", "la Empresa").

En consecuencia, el Cliente gozará de todos los derechos que le reconoce la ley chilena y, además, de los que le otorguen estos TÉRMINOS Y CONDICIONES.

III. Representante Legal

Para todos los efectos legales y relacionados con la presente información, Decathlon Chile S.p.A designa como representante legal de la empresa a don, Jon Hernaez Díaz de Guereñu.

IV. Comunicaciones:

Además de nuestras tiendas físicas, te invitamos a contactarte con nosotros a través de cualquiera de nuestros canales de comunicación:

1. Soporte en línea de nuestro sitio web.
2. Correo electrónico contacto.chile@decathlon.com.
3. Llamando al teléfono (2) 25883666.

Reiteramos que estos son nuestros únicos canales de comunicación.

Nuestros horarios de atención al cliente son los siguientes

- Lunes a Viernes: de 9:00 a 19:00 hrs.
- Sábados, domingos y festivos no renunciables: de 9:00 a 18:00 hrs.

V. Contenido de los Términos Y Condiciones

Para facilitar la lectura y su comprensión, hemos dividido estos Términos y Condiciones en las siguientes secciones:

1. Cómo adquirir productos en nuestras Plataformas.
2. Disponibilidad de Productos, Validación de Transacción y Formación del Consentimiento.
3. Connected Order
4. Reglas comunes a las formas de contratar que se encuentran en nuestras Plataformas.
5. Garantía, derecho a retracto, derecho a desistimiento y a la política de cambios y devoluciones de los productos de Decathlon.
6. Política de Reembolso de dinero
7. Políticas de seguridad de la información.
8. Autorización al tratamiento de datos personales.
9. Comunicaciones electrónicas
10. Normativa aplicable.
11. Protocolización de estos Términos y Condiciones.

1. ¿CÓMO ADQUIRIR PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LAS PLATAFORMAS? PASO A PASO DE CÓMO COMPRAR.

1.1. OFERTA DE COMPRA

Para comprar productos Decathlon en nuestras Plataformas deberás seguir los siguientes pasos:

1.1.1. Accede a una de nuestras Plataformas, y encuentra el producto que buscas.

Al ingresar en nuestras Plataformas, puedes buscar los productos según una variedad de ítems, como por ejemplo, por tipo de deporte, o si es para hombre, mujer o niño. En cualquier caso, en la parte superior se encuentra el buscador, donde podrás buscar el producto por palabra.

Cuando hayas encontrado el producto que deseas, debes hacer clic sobre la imagen del producto para ser dirigido a una URL, que desplegará información del producto seleccionado, entre la que encontrarás el precio, los beneficios, información técnica y reseñas de otros consumidores, entre otros.

Adicionalmente, tendrás acceso a la disponibilidad de Stock del producto en cada tienda. Una vez sobre la ficha del producto, podrás elegir opciones, siempre y cuando corresponda, entre las que se encuentran color y talla.

A continuación, deberás hacer clic sobre el botón "**Añadir al carrito**".

Si quieres seguir comprando debes hacer clic sobre el botón "**Seguir Comprando**".

Si quieres terminar de comprar y continuar con el pago, debes hacer clic sobre el botón "**Ir al Carrito**". En caso que hayas seleccionado todos los productos de interés, siempre podrás ingresar a tu "carrito de compra" haciendo clic en la parte superior derecha de la plataforma.

1.1.1.1. Mi carrito de compras.

En tu carrito de compras, podrás visualizar todos los artículos que has seleccionado en la tienda virtual. En el Carrito, podrás modificar las cantidades de los artículos que has incluido o bien suprimir los artículos que no desees llevar. Una vez que desees finalizar tu compra, debes hacer clic sobre el botón **“Continuar compra”**.

1.1.2. Identificate

Será requisito para la adquisición de productos ofrecidos en las Plataformas, que te registres como miembro de Decathlon Member, y que aceptes estos Términos y Condiciones. El registro es gratuito.

Si ya eres un Cliente registrado, basta con que introduzcas tu correo electrónico y la clave de confirmación enviada a dicho correo, y hacer clic en **“Confirmar”**. Puedes también acceder a través de una cuenta de Facebook, Google o Apple.

Si eres Cliente nuevo, debes hacer clic en **“Crear una cuenta”**, lo que te dirigirá al formulario de inscripción que deberás completar con tus datos.

Es responsabilidad del Cliente completar el formulario con información veraz y actualizada.

El Cliente podrá iniciar sesión cuando estime necesario, ingresando su correo electrónico, y la clave enviada a dicho correo para efectos de ingreso al Sitio personalizado, el cual será confidencial y seguro.

1.1.3. Selecciona cómo vas a recibir tus productos

Para efectos de determinar la entrega de los productos, es muy importante que ingreses la dirección de manera completa, veraz y correcta.

En caso que elijas una opción con despacho, deberás confirmar la dirección de envío y la dirección de facturación. Para garantizar el correcto procesamiento de tu pedido, la "dirección de facturación" deberá coincidir con la dirección registrada en tu tarjeta de crédito.

Dependiendo de la disponibilidad de los productos y posibilidades de entrega por parte de Decathlon, las Plataformas te entregarán diferentes formas en que puedes recibir tus productos y deberás seleccionar la opción disponible. En caso que haya más de una opción (por ejemplo: envío a domicilio o retiro en tienda), deberás elegir la que más te acomode.

Decathlon Chile no realiza servicios de armado. Se hace presente que existen productos como las máquinas de fitness, trampolines, mesas de ping pong, bicicletas y canastas, entre otros, se entregan en su caja, desmontadas, con su manual de instrucciones de montaje.

1.1.3.1. Retiro en tienda:

Esta opción no tiene costo. Solo debes señalar la tienda en la que tienes pensado retirar los productos. En caso que selecciones esta opción, te informaremos la tienda, fecha de entrega y horarios en los que puedes venir a hacer el retiro.

Tu pedido se encontrará disponible para retiro desde el momento en que recibas un correo electrónico informando que tu producto se encuentra listo para ser retirado en el punto de retiro elegido por ti.

El tiempo variará dependiendo de si el producto que solicitaste se encuentra en Stock en la tienda que elegiste para retiro o no:

Si existe Stock del producto en tienda: El retiro podrá realizarse desde una hora.

Si no existe Stock del producto en Tienda:

- El tiempo podrá ser desde desde 48 horas hábiles en tiendas ubicadas en la Región Metropolitana.
- Desde 6 días hábiles en tiendas ubicadas en Regiones.

Si la compra va a ser retirada por un tercero, la persona deberá contar con un poder simple, copia de la cédula de identidad del titular de la compra, una copia de su propia cédula de identidad, y presentar el correo electrónico que indica que el pedido está listo para ser retirado.

El equipo de Decathlon podrá solicitar más antecedentes para corroborar el retiro de un pedido por parte de un tercero, y se podrá negar a entregar el producto en caso que no se corrobore de forma clara y evidente

En caso que el producto no sea retirado en 15 días corridos desde que se encuentra disponible, se anulará la compra de forma automática, y se reembolsará el precio pagado por los productos al mismo medio de pago que se haya utilizado.

Los plazos de reembolso se regirán por lo señalado en el punto 5 de estos términos y condiciones.

1.1.3.2. Entrega en Punto de Retiro

En caso de estar disponible esta opción, se desplegará un mapa que contiene todos los puntos de retiro disponibles. Sólo debes seleccionar el punto de retiro que más te acomoda. Tendrás a tu disposición la siguiente información: Transportista, Fecha estimada de retiro y costos asociados si procede.

El plazo para hacer el retiro de los productos desde un punto de Retiro, es de 10 días corridos desde la fecha en que el producto se encuentra disponible para retiro.

El horario de retiro dependerá de cada punto. Para revisar el horario, puedes visitar el siguiente sitio web: <https://www.blue.cl/home/>. En caso que el punto de retiro sea PUNTO COPEC, puedes enviar un *Whatsapp* al siguiente número: +56934604429.

En caso de no retirarse la compra en el tiempo señalado, la compra se cancelará y se 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.

Se hace presente que la administración de los puntos de retiro de COPEC dependen exclusivamente de dicha empresa, por lo que la información sobre los puntos podría variar según las condiciones señaladas en el sitio web de COPEC.

1.1.3.3. Envío a domicilio:

La opción de envío a domicilio se ofrecerá en la medida que se encuentre ofrecida por Decathlon al momento de proponer opciones de entrega, antes de realizar la compra. En caso de estar disponible, el Cliente tendrá acceso a la información sobre la fecha de entrega, costos asociados al despacho y la información del transportista, entre otros.

1.1.3.3.1. Ámbito Territorial

Las entregas se podrán realizar únicamente dentro del territorio continental de la República de Chile, con exclusión del territorio Antártico.

1.1.3.3.2. Cálculo de envío.

Por regla general, y en caso que esta opción se encuentre disponible, se ofrece envío gratis dentro del territorio continental Chile, a todas las compras que cumplan con los siguientes requisitos:

- El monto total de la compra debe igual o superior a CLP \$50.000.-; y
- Las dimensiones de los productos comprados deben ser de tamaño estándar, esto es, inferiores a 25 kilos y de dimensiones 50x50x50cms.

En caso de no cumplirse dichos requisitos, los gastos de envío de cada pedido se calcularán en tiempo real en función tanto del peso y las dimensiones del carrito de compras del cliente, como de su dirección de entrega.

Se informará al cliente del precio final de la compra antes de realizar el pago, con un desglose claro de los costos de transporte.

Los precios podrán ser modificados por Decathlon en cualquier momento, pero los eventuales cambios no afectarán a las compras en las cuales se haya informado al cliente el precio final de su compra.

1.1.3.3.3. Fecha de Entrega

Antes de comprar el producto, tendrás la información sobre la fecha de entrega.

Nuestro compromiso es entregar el producto en la fecha señalada al momento de hacer la compra. Sin embargo, hacemos presente que dicho servicio se encuentra externalizado, por lo que la fecha de entrega es estimada, y la entrega podría sufrir retrasos, existiendo un rango desde uno (1) a quince (15) días hábiles para la entrega del producto, desde que se envía el correo de confirmación de la compra.

En caso de haber un retraso desde el lugar de origen del pedido, nos contactaremos con el Cliente oportunamente. Sin perjuicio de lo anterior, el cliente siempre puede contactarnos en alguno de nuestros canales de comunicación señalados en el Título IV de este documento.

1.1.3.3.4. Condiciones de Entrega

Para efectos de realizar la entrega de la compra en el domicilio, el Cliente debe asegurarse de garantizar las condiciones mínimas de entrega, esto es, el acceso a estacionamiento y que la dirección del domicilio indicado para la entrega debe poder ser ubicable a través de aplicaciones de mapas, pudiendo excluirse el envío a propiedades no regularizadas.

Ni Decathlon ni el Transportista se hacen responsables por retrasos de entrega de productos por errores de información de despacho proporcionados por el Cliente, o bien por ausencia de personas que reciban el producto. En todo caso, se harán al menos dos intentos. Si en el primer intento de entrega en la dirección de envío, no se encuentra nadie, se realizará un intento adicional. La empresa de transporte podrá contactarse con el cliente para rectificar la información.

Puedes realizar el seguimiento del envío de tu compra, con el número de orden, en el sitio web del transportista asignado:

- <https://www.blue.cl/home/>.
- <https://www.99minutos.com/>.
- <https://www.starken.cl/>.
- <https://e-mov.cl/>.

También puedes comunicarte con nosotros en cualquiera de nuestros canales señalados en el punto IV sobre **Comunicaciones**.

En caso de no proceder con el despacho de forma exitosa, el producto volverá a Decathlon, se cancelará la compra, y se reembolsará el total del importe pagado por el Cliente. Si tu pedido consideraba un costo de despacho, éste no será devuelto.

Puedes revisar las políticas de reembolso y devolución de dinero en el punto 5 de estos términos y condiciones.

1.1.3.3.5. Compras realizadas a través de UBER DIRECT y UBER EATS

En el caso que hayas adquirido productos Decathlon a través de UBER, te invitamos a revisar los términos y condiciones de dicho servicio en el siguiente enlace:

<https://www.uber.com/legal/en/document/?name=general-terms-of-use&country=chile&lang=es>.

<https://www.uber.com/legal/es/document/?name=uber-eats-merchant-terms-and-conditions&country=chile&lang=es>.

1.1.4. Elige el medio de pago disponible en el proceso de compra.

Una vez seleccionado el o los métodos de entrega del producto, deberás hacer clic en el botón de *siguiente paso*, donde se desplegará en tu pantalla un resumen del pedido, con un desglose del monto correspondiente al valor de los productos con impuestos, y el valor de envío si procede.

Adicionalmente, se desplegarán las opciones de pago: Puedes pagar tu compra con una Gift Card, tanto el total como parte del precio, o con tarjetas bancarias a través de la plataforma Mercado Pago o Payzen by Transbank.

Seleccionado el medio de pago disponible, deberás aceptar estos Términos y Condiciones y la Política de Privacidad de Decathlon. Luego, debes hacer clic en el botón que dice “*finalizar compra*”, y en caso de no pagar con Gift Card, o bien pagar el saldo no cubierto por la Gift Card utilizada, te dirigiremos a la plataforma Mercado Pago o Payzen by Transbank, para proceder con el pago por medios electrónicos.

1.1.4.1. Opción de pago con Gift Card

***Nota Importante: El pago con Gift Card no aplica para compras realizadas a través de la APP.**

Si tienes una **Gift Card** y quieres pagar con ella, debes seleccionar “S” a la opción de pagar con Gift Card. Así, podrás pagar la totalidad de la compra o parte de ella con tu Gift Card, completando la diferencia mediante el pago con Mercado Pago. Para hacer uso de tu Gift Card debes ingresar los dieciséis dígitos de la tarjeta y su código PIN.

1.1.4.2. Opción de pago con MercadoPago

Realiza tu pago con Tarjeta de Crédito o Débito, ya sea con tu cuenta MercadoPago o como invitado.

1.1.4.2.1. Si cuentas con una cuenta Mercado Pago.

Podrás vincular tus tarjetas de crédito o débito y pagar con ellas en nuestras plataformas. Adicionalmente, la cuenta de MercadoPago te permite pagar con el dinero que tengas abonado a tu cuenta MercadoPago.

1.1.4.2.2. Si no cuentas con una cuenta Mercado Pago.

Igualmente podrás pagar a través de este medio, utilizando tarjetas de crédito Visa, Mastercard, American Express y Diners Club International y tarjetas de débito Redcompra emitidas por un Banco Nacional. En caso de devoluciones de compras realizadas con tarjetas internacionales, te invitamos a revisar el punto 5 de los presentes Términos y Condiciones.

1.1.4.3. Opción de pago con Payzen

Podrás pagar a través de Payzen *by Transbank*. Al seleccionar esta opción, serás redirigido a Webpay para completar tu pago de forma segura con tarjetas de crédito (Visa, Mastercard, American Express y Diners Club International) o tarjetas de débito Redcompra emitidas por un Banco Nacional o Internacional. En caso de devoluciones de compras realizadas con tarjetas internacionales, te invitamos a revisar el punto 5 de los presentes Términos y Condiciones.

Luego de haber realizado el pago, haz clic en "**volver a la tienda**" para cerrar la conexión securizada y volver a las plataformas. Es importante no cerrar la ventana del navegador una vez realizado el pago, ya que de esta forma nos aseguramos de que tu pedido sea creado de manera correcta. Efectuado tu pago, recibirás un correo electrónico de confirmación de MercadoPago o PAYZEN, indicando que tu pago ha sido realizado con éxito.

Una vez realizado el pago, recibirás un correo electrónico de Decathlon, validando el pago, y que la compra se encuentra en proceso de confirmación.

En caso de confirmarse la compra, recibirás un nuevo correo electrónico para informarte que la compra se encuentra confirmada, por lo que recibirás adjunta la boleta electrónica correspondiente a la compra. Adicionalmente, en dicha comunicación, te informaremos que la compra se encuentra lista para ser retirada en tienda, o bien para ser retirada por el transportista.

Retirada la compra por el transportista, será dicha empresa quien informará sobre el estado del despacho y la confirmación de entrega, ya sea en el punto de retiro o en el domicilio fijado por el Cliente.

2. Disponibilidad de Productos, Confirmación de Compra y Formación del Consentimiento

2.1. Aceptación de Oferta de compra y disponibilidad de productos.

Toda aceptación de oferta de compra quedará sujeta a la condición suspensiva de que Decathlon confirme la compra. En el proceso de confirmación, Decathlon comprobará:

- Que dispone, al momento de la aceptación de oferta, de los productos en stock;

- Que valida y acepta el medio de pago utilizado por el Cliente;
- Que los datos registrados por el Cliente en las Plataformas coinciden con los proporcionados al efectuar su aceptación de la oferta.

En caso de ser exitosa la aceptación de la Oferta de Compra, Decathlon enviará al Cliente una confirmación escrita de la operación, a la misma dirección electrónica que haya registrado el Cliente, y que haya utilizado para la compra.

2.2. Formación del Consentimiento.

El consentimiento se entenderá formado desde el momento en que se envía el correo electrónico de confirmación de la compra, junto con la boleta electrónica.

2.3. Confirmación del Pedido o cancelación de Oferta de Compra

2.3.1. Confirmación del Pedido sobre la totalidad de la compra

Decathlon se contactará con el Cliente a través de email, confirmando la compra, entregando un resumen de los productos adquiridos, desglose de los costos, y el estado del pedido. Adjunto a dicho correo, Decathlon acompañará la boleta electrónica, que igualmente se encontrará disponible en el portal del Cliente de Decathlon.

El contrato de compraventa será formalizado en idioma español.

2.3.2. Cancelación de Oferta de Compra

Decathlon podrá rechazar la oferta de compra de forma total o parcial entre otras razones, por la falta de disponibilidad de los productos pagados. En este caso, enviaremos un correo electrónico sobre el motivo de la cancelación de la compra, e información sobre el reembolso.

Si cancelamos el pedido, reembolsaremos el importe pagado según las normas señaladas en estos Términos Y Condiciones.

En caso que la cancelación sea parcial, enviaremos un correo electrónico confirmando únicamente la compra de los productos disponibles; emitiremos la boleta por los productos comprados y confirmados, y gestionaremos el reembolso del importe correspondiente a los productos cancelados.

3. CONNECTED ORDER

Connected Order es una modalidad de venta online exclusiva para miembros de Decathlon Member, específicamente diseñada para aquellos casos en los que los clientes estén en una tienda y el producto de interés no se encuentre disponible.

En dichas situaciones, el cliente podrá acercarse a un Vendedor o *Team Player*, y preguntarle si el producto se encuentra disponible en otras tiendas o en bodega. En caso afirmativo, el cliente podrá celebrar un contrato de compra, donde el cliente paga físicamente en caja, pero el producto se entrega posteriormente de acuerdo con las opciones entregadas en estos términos y condiciones.

Al momento de realizar el pago, el cliente recibirá un recibo físico correspondiente a la transacción realizada. Sin embargo, dado que la venta se encuentra sujeta a la condición suspensiva señalada en la cláusula 2.1., la boleta electrónica será enviada junto con el correo de confirmación de la compra. En caso de no confirmarse, operará lo señalado en la cláusula 6 de los presentes términos y condiciones.

La modalidad Connected Order posee las siguientes características:

- 3.1. Es una modalidad de venta exclusiva para miembros de Decathlon Member.
- 3.2. Es una Venta Online, toda vez que el contrato se celebra de manera digital por medio de un dispositivo del *Team Player*.
- 3.3. El pago se realiza en cajas físicas.
- 3.4. Operan todas las condiciones señaladas en la cláusula 2: *Disponibilidad de Productos, Confirmación de Compra y Formación del Consentimiento*.
- 3.5. Operan las condiciones señaladas en la cláusula 1.1.3.: *Selecciona cómo vas a recibir tus productos*.
- 3.6. Admite Boleta únicamente.

4. REGLAS COMUNES A LAS FORMAS DE CONTRATAR QUE SE ENCUENTRAN EN NUESTRAS PLATAFORMAS.

4.1. Productos

Las Plataformas tratan de plasmar, con la mayor precisión posible, las características tanto técnicas como estéticas de los productos. Como entendemos que pueden existir leves diferencias entre la apreciación del producto online y en la propia tienda, el Cliente tendrá la posibilidad de desistir de su compraventa siguiendo las indicaciones especificadas en el apartado de estos términos y condiciones, denominado "**Derecho de Desistimiento**".

Decathlon siempre ha tenido la visión, intención y compromiso de acercar el deporte al mayor número de personas, es por ello y en este sentido que las compras en volumen están limitadas a 10 unidades por artículo (1 artículo = 1 color = 1 talla) por cada mes. Con esto podremos garantizar que

el mayor número de deportistas estarán satisfechos y con la disponibilidad de nuestros artículos para el conocimiento o práctica de su deporte.

4.2. Precio

Los precios y demás condiciones ofrecidas en las Plataformas son únicamente para los productos y/o servicios que se comercializan en ellas.

Los precios fijados en las Plataformas se indican en pesos chilenos (\$CLP) incluyendo el IVA en cada uno de los productos. En este sentido, el precio de venta al público se informa excluyendo los gastos de envío. El precio de venta al público del artículo se indicará siempre en el momento en que el Cliente haya completado el carrito de compras, y se informará al cliente del precio final de su compra antes de realizar el pago. Los precios indicados para cada artículo son vinculantes para la tienda en la que se efectúa la compra por parte del Cliente.

4.3. Precios, Promociones, Ofertas y Fines de temporada.

Todas las promociones de fin de temporada en la página web www.decathlon.cl permanecerán vigentes mientras exista disponibilidad de stock.

Las promociones y ofertas estarán vigentes en las plataformas según el plazo informado en las respectivas bases legales de cada campaña, o bien cada evento comercial relacionado, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley de Protección al Consumidor. Estas promociones y/u ofertas podrán ser válidas únicamente para compras en las Plataformas y no necesariamente aplicables a tiendas físicas.

Las promociones y ofertas señaladas en las plataformas se calculan tomando como referencia el precio de venta al público del producto, sin aplicar ofertas o promociones de alguna clase o tipo.

Las ofertas y promociones, no incluyen los costos de despacho o cargos adicionales distintos del precio del producto.

Las bases legales de nuestras ofertas y promociones vigentes, de tiendas físicas o en la web y la App digitales, se encuentran publicadas en nuestra página web: <https://www.decathlon.cl/content/91-bases-legales>

4.4. Sobre las Gift Card.

Toda Gift Card podrá ser utilizada cuantas veces sea necesario hasta agotar el 100% del monto en pesos chilenos asociados a la misma, no siendo obligatorio gastar el 100% de una sola vez en una sola compra.

Las Gift Card solo podrán ser canjeadas por productos comercializados por Decathlon en sus tiendas físicas y sitio web. Se excluye expresamente la App Decathlon y las ventas por Connected Order.

En ningún caso las Gift Card podrán ser canjeadas por dinero en efectivo.

Las Gift Card se encuentran sujetas a plazo de vigencia, por lo que, en caso de haber caducado la fecha de validez, no se permitirá hacer uso del saldo pendiente de ninguna forma, no dará lugar a ningún reembolso en efectivo ni en dinero en efectivo total o parcial, y tampoco dará lugar a sustitución en caso de vencimiento o pérdida.

Los productos comprados con Gift Card no podrán ser devueltos por dinero en efectivo. Solamente procederá la devolución del dinero en forma de Gift Card o el cambio por otros productos dentro del plazo de garantía establecido en los términos y condiciones de Decathlon.

5. GARANTÍA, RETRACTO Y POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIÓN DE LOS PRODUCTOS.

Se hace presente que las políticas de garantía, retractor, cambios y devoluciones, operan para productos comprados a través de las plataformas de Decathlon Chile SpA, tiendas físicas y Connected Order, y solo se podrán hacer valer frente a dicha entidad, no siendo responsable ninguna otra persona jurídica relacionada de Decathlon.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de tratarse de productos de otras empresas (como productos Garmin), la reparación o cambio del producto podrá ejercerse también el fabricante o el importador.

5.1. Garantía

Todos los productos que se venden en Decathlon gozan de garantía, incluyendo aquellos productos de segunda vida o Recompra, que gozarán de de garantía, salvo que se especifique algo distinto.

5.1.1. Garantía Legal.

Conforme al artículo 20° de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, toda compra realizada a través de nuestras plataformas, cuenta con la garantía legal, aplicable a todo producto que venga con **defectos de fábrica o no sea apto para el uso destinado** o el uso publicitado, conforme la cual el Cliente podrá solicitar alternativamente:

- el cambio de producto;
- devolución del dinero; o
- reparación gratuita.

El plazo para hacer valer la garantía legal es de seis (6) meses desde la fecha de recepción del producto.

La opción de cambio de producto se encontrará sujeta a disponibilidad de Stock, por lo que, en caso de no encontrarse disponible el producto, ofreceremos la devolución de dinero. El cambio de producto no estará disponible para los productos de segunda vida, recompra o productos que se encuentran en liquidación.

5.1.2. Garantía Decathlon: 2 años

Como beneficio para los clientes miembros de Decathlon Member, se establece que los productos cuya compra haya sido asociada a la cuenta de Decathlon Member del Cliente, la garantía legal se extiende a dos (2) años desde la fecha de recepción del producto.

Sin perjuicio de lo anterior, se hace presente que en caso que el producto señale una garantía superior, prevalecerá esta última por sobre las dos mencionadas anteriormente.

5.1.3. ¿Cómo hacer valer la Garantía?

Debes ir a la tienda más cercana junto con el producto que deseas reclamar, y la boleta o comprobante de compra. El equipo de Decathlon Member confirmará que el producto tiene la garantía correspondiente y que efectivamente tiene una falla inimputable al cliente.

En caso de no tener tienda disponible cerca, siempre puedes contactarnos por nuestros canales de comunicación señalados en el título IV de estos términos y condiciones, donde solicitaremos antecedentes sobre el producto, el motivo del reclamo por garantía y la boleta correspondiente. Decathlon podrá solicitar que se coordine el envío del producto para hacer una inspección física del mismo. En caso de aceptarse, propondremos el cambio del producto, reparación gratuita o devolución del dinero.

No obstante, en caso de los productos de segunda vida o Recompra, no se podrá hacer valer la garantía sobre los detalles que estaban declarados por Decathlon al momento de realizarse la venta.

Sin perjuicio de lo anterior, confirmamos que en caso de haberse realizado compras en tiendas físicas, la garantía deberá necesariamente solicitarse en cualquiera de nuestras tiendas, no siendo posible revisar la garantía de forma remota.

5.2. Derecho a Retracto.

Conforme a lo señalado en el artículo 3 bis de la Ley N° 19.496, toda compra realizada a través de nuestro sitio web www.decathlon.cl otorga al Cliente un derecho a retracto, sin expresión de causa, que puede ejercerse dentro de un plazo de 10 días **desde la recepción del producto**. Es importante señalar que, para ejercer el derecho a retracto, el producto no debe haber sido utilizado, y deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

No se podrá ejercer el derecho de retracto cuando corresponda a:

- Bienes se deterioran por su naturaleza o caducan con rapidez, es decir, (1) que su uso implica que no se pueden devolver en las condiciones ofrecidas originalmente; (2) que caducan en un plazo inferior a 10 días; (3) bienes perecibles que deben ser conservados bajo condiciones especiales;
- Bienes personalizados;
- Bienes de uso personal o higiene.

En caso que el Cliente desee hacer uso de este derecho y el precio hubiera sido cubierto, total o parcialmente, con crédito, el ejercicio del derecho a retracto resolverá el crédito. En caso de haber costos involucrados, como intereses, estos serán de cargo del Cliente.

El reembolso de dinero se realizará conforme con las normas señaladas más adelante.

5.3. Derecho de Desistimiento

Decathlon le permite a todo Cliente que realice una compra a través de nuestras Plataformas, renunciar a la compraventa realizada antes de recibir el producto. En tal sentido, el comprador podrá desistir libremente del contrato de compraventa dentro del plazo de treinta (30) días desde que éste se haya formalizado, siempre y cuando el producto no haya sido recibido, ya que, en caso de recibirlo, podrá ejercer el derecho a retracto señalado precedentemente.

El ejercicio del derecho de desistimiento se realizará a través de nuestros canales de comunicación señalados en el Título IV.

Una vez recibida la declaración de desistimiento, Decathlon confirmará su recepción al Cliente mediante el envío de un correo electrónico.

En el caso de que el Cliente ejerza su derecho de desistimiento de la compraventa realizada, el procedimiento de reembolso de dinero se llevará a cabo conforme con lo dispuesto en la cláusula 6.

5.4. Política de Cambios y Devoluciones.

Además de la garantía, y de los derechos de retracto y desistimiento, Decathlon establece una política de cambios y devoluciones en los siguientes términos:

Satisfecho o Satisfecho: Sin perjuicio del Derecho a Retracto, en Decathlon podrás realizar un cambio y/o devolución sin expresión de causa y puedes realizarlo en cualquiera de nuestras tiendas físicas.

- Los cambios se podrán realizar sólo en tiendas físicas.
- Las devoluciones se podrán hacer en tiendas físicas o de forma remota, siempre que exista la posibilidad de acuerdo con lo informado por el equipo de experiencia al cliente, quienes te

asesorarán para poder gestionar la devolución. El equipo de experiencia al cliente enviará sin costo, una etiqueta para que realizar la devolución una sola vez. En caso de requerir más devoluciones asociadas a una boleta, las etiquetas tendrán costo adicional. Decathlon no se hace responsable por el no uso de la etiqueta realizada por el cliente, y podrá rechazar la devolución enviada por otro medio.

El plazo para el cambio o devolución de cualquiera de nuestros artículos, comprados tanto en tienda online como en tienda física, es de treinta (30) días corridos contados desde la fecha de recepción del producto. Para ejercerla, sólo debes presentar el ticket de cambio, boleta o factura de la compra.

Ahora bien, en el caso de clientes que sean miembros de Decathlon Member, y que hayan asociado dicha compra a su cuenta de Decathlon Member, el plazo para el cambio y/o devolución de productos se ampliará a ciento veinte (120) días corridos, contados desde la fecha de recepción del producto.

Decathlon se reservará el derecho de rechazar cambios o devoluciones en los siguientes casos:

- Cuando el producto esté sucio o personalizado, y no se pueda revender de segunda mano ni regalar;
- Cuando los productos no tengan su embalaje original, o que dicho embalaje no se encuentre en óptimas condiciones.
- Cuando los productos correspondan a aquellos que puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
- Cuando el producto ha sido dañado intencionalmente;
- Cuando el producto ha sido utilizado en una práctica inadecuada;
- Cuando el producto corresponda a bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene (como ropa interior o protectores bucales).
- Cuando el producto tenga defectos que provengan del desgaste natural del uso de los mismos.

Se hace presente que los gastos de envío no están incluidos en los reembolsos por insatisfacción, que solo cubren el valor de los productos devueltos.

Los productos comprados con Gift Card no podrán ser devueltos por dinero en efectivo. Solamente procederá la devolución del dinero en forma de Gift Card o el cambio por otros productos dentro del plazo de garantía establecido en los términos y condiciones de Decathlon.

** Se hace presente que en caso de compra en tiendas físicas, la garantía, cambios o devoluciones no se podrán hacer valer de forma remota, sino solo en nuestras tiendas físicas.

6. POLÍTICA DE REEMBOLSO DE DINERO

Por regla general, el reembolso de dinero por las compras realizadas a través de nuestras Plataformas, se realizará al mismo medio de pago que se utilizó para realizar la compra. Sin perjuicio de lo anterior, existen reglas específicas con respecto al reembolso de dinero de compras realizadas con tarjetas bancarias internacionales:

- No será posible efectuar la devolución a tarjetas de entidades bancarias que no cuenten con código SWIFT. En este caso, se podrá realizar la devolución en efectivo en tienda, únicamente en pesos chilenos.
- En caso de que se efectúe una devolución, el monto reintegrado será el equivalente al valor pagado por el cliente en pesos chilenos.
- Decathlon no se hace responsable por los cargos y/o comisiones que pudieran ser aplicados por las entidades bancarias.
- Las tarjetas de crédito emitidas en el extranjero no permiten la modalidad de pago en cuotas.

Todas nuestras tiendas físicas se encuentran habilitadas para realizar las gestiones de reembolso de dinero por compras realizadas en tiendas físicas o a través de las plataformas. De forma excepcional se podría gestionar la devolución de productos y reembolso de dinero de forma remota, previo contacto con Decathlon en los canales habilitados para tales efectos señalados en el título IV de los presentes Términos y Condiciones.

6.1. Reembolsos por cancelación de pedido

6.1.1. En caso que no podamos confirmar tu pedido según lo señalado en la cláusula **2.3.** de los Términos y Condiciones, o bien, si pagaste utilizando la plataforma **PAYZEN** o **Mercado Pago**, el reembolso se realizará de forma automática al medio de pago que utilizaste al momento de pagar. Se hace presente que la entidad bancaria tendrá un plazo máximo de 30 días corridos para que la devolución se vea verificada en el estado de cuenta del cliente.

6.1.2. Ahora bien, si pagaste **con saldo de Mercado Pago**, se reintegrará directamente en tu cuenta de Mercado Pago dentro de las próximas 48 horas hábiles contadas desde la fecha de solicitud de devolución. Este saldo se podrá transferir a tu cuenta bancaria, según las condiciones de transferencia de Mercado Pago.

6.1.3. Por otro lado, si pagaste **con Gift Card** en todo o parte, el valor pagado con la Gift Card se restituirá en forma de nueva Gift Card, y en caso de existir montos adicionales que se pagaron con otros medios de pago, el dinero se restituirá según el medio de pago utilizado.

Tras confirmar la cancelación por parte del equipo de Experiencia Cliente, enviaremos un correo con un enlace de descarga de esa nueva Gift Card por el monto reembolsado.

6.2. Reembolsos por devolución de producto.

****También opera para compras realizadas en tiendas físicas****

La devolución variará dependiendo del medio de pago utilizado para comprar el producto:

6.2.1. Gift Card: Se reproduce el procedimiento indicado en la cláusula 6.1.3.

6.2.2. Efectivo o Tarjeta de Débito: el dinero será devuelto en efectivo siempre y cuando la suma a devolver no sea superior a \$200.000.- pesos chilenos. Si el monto es superior al señalado previamente, solicitaremos los datos bancarios para efectos de devolver el dinero mediante transferencia bancaria, y se entregará una nota de crédito al cliente.

6.2.3. Tarjeta de Crédito:

- **Devolución en Tienda:** el dinero será devuelto en efectivo siempre y cuando la suma a devolver no sea superior a \$200.000.- pesos chilenos. En caso de ser superior, Decathlon podrá solicitar datos bancarios para realizar transferencia bancaria, o bien podrá solicitar la anulación de la compra al Banco correspondiente. La entidad bancaria tendrá un plazo máximo de 30 días para que la devolución se vea verificada en el estado de cuenta del cliente.
- **Devolución en forma Remota:** Se emitirá la nota de crédito sólo cuando Decathlon reciba el producto, y se realizará la devolución de dinero si pagaste con tarjeta de débito, o bien anulación de la compra, en caso que hayas pagado con tarjeta de crédito.

El proceso de reembolso será de hasta 15 días hábiles contados desde la emisión de la nota de crédito. Sin embargo, la reversa o abono podría verse reflejado en el estado de cuenta de la tarjeta, en el período siguiente o subsiguiente dependiendo de la fecha de facturación mensual que el Cliente haya convenido con el respectivo emisor de su tarjeta.

7. POLÍTICAS DE SEGURIDAD.

Decathlon, adoptará las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de tus datos. En caso de detectarse alguna irregularidad por parte de nuestros colaboradores, te lo informaremos a través de los datos de contacto ingresados por ti en la creación de tu cuenta, para así corroborar que has sido tú quien ha realizado la modificación y/o alteración de tus datos.

Las operaciones que se realizan en las Plataformas se llevan a cabo por medio de un canal seguro de comunicación con protocolo "SSL" (Secure Sockets Layer), en el que los datos son encriptados y protegidos con firmas digitales.

8. AUTORIZACIÓN AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Decathlon, recabará tus datos con el propósito único de entregarte una experiencia de compra que se ajuste de manera adecuada a tus necesidades e intereses. La información que nos proporciona, nos permite identificarte y relacionarte con productos de tu exclusivo interés. Nuestro compromiso es proteger los datos que nos entregues con la mayor rigurosidad posible.

Es por lo anterior, que sólo haremos uso y tratamiento de los datos que nos entregues de acuerdo a la normativa vigente en esta materia, y en conformidad con las disposiciones de nuestra Política de Privacidad, ya que esta última procura explicar para qué utilizamos/tratamos y cómo protegemos tus datos.

9. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

Todas nuestras comunicaciones serán realizadas a aquellas personas que, al inscribir sus datos para pertenecer a Decathlon Member, señalaron la opción que indica que desean recibir nuestras comunicaciones.

En caso que, por error o por alguna especie de campaña publicitaria, se envíe vía correo electrónico algún tipo de comunicación, sin que hayas indicado que desees recibir nuestras comunicaciones, esta indicará explícitamente el asunto al que se refiere, tendrá nuestra simbología oficial y un vínculo válido a través del cual el destinatario podrá solicitar ser “dado de baja” para suspender el envío de este tipo de comunicaciones.

En caso de tener algún inconveniente con la opción de suspensión del envío de dichas comunicaciones, puedes contactarnos a través de nuestros canales de comunicación señalados en el Título IV.

Dentro de la [Política de Privacidad](#), podrás encontrar toda la información que debes conocer y los mecanismos con los que cuentas para ejercer tus derechos como titular de tus datos personales.

10. NORMATIVA APLICABLE.

Estos Términos y Condiciones se encuentran sometidos a la legislación chilena. Cualquier litigio que pueda surgir entre las partes, relativo a la interpretación o ejecución de los presentes Términos y Condiciones serán competencia de los tribunales de la ciudad de Santiago de Chile.

11. PROTOCOLIZACIÓN DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Estos Términos y Condiciones han sido protocolizados.

Una copia de la protocolización de estos Términos y Condiciones se mantendrá en las Oficinas de Decathlon ubicadas en Av. Francisco Bilbao 8750, local 2001, Comuna de Las Condes y otra será publicada en la página web de Decathlon Chile.

Estos Términos y Condiciones sólo podrán variar, en virtud de otra protocolización de Términos y Condiciones, desde su fecha de publicación.