

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA COMPRAS EN [HTTPS://HEAD.CL/](https://head.cl/) Y SU USO POR TODO USUARIO O CONSUMIDOR

1. ASPECTOS GENERALES.

Estos Términos y Condiciones regulan, se aplican y forman parte de todos los actos y contratos que se ejecutan o celebran mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>, entre sus Usuarios, por una parte, y, por la otra, Deportes Sparta SpA, RUT N° 76.074.938-9, en su calidad de distribuidor de los productos de la marca Head en Chile (en adelante e indistintamente “Head”), de conformidad a las leyes chilenas, a los criterios de buenas prácticas en materia de comercio electrónico y a los estándares generalmente aceptados por el comercio electrónico.

En concordancia con lo dispuesto en los artículos 1 y 2 a) de la Ley N° 19.496, así como los artículos 2 y 3 del Reglamento de Comercio Electrónico, para que dichos actos y contratos queden regidos por estos Términos y Condiciones se requiere que se cumplan los siguientes dos requisitos copulativos: i) perfeccionamiento de un acto jurídico que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tenga el carácter de mercantil para Head y de civil para el consumidor; y ii) que dicha venta o acto jurídico oneroso permita al Usuario adquirir, utilizar o disfrutar, como destinatario final, bienes o servicios provistos por Head.

La plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/> es operada directa y únicamente por Head, lo que se entiende sin perjuicio de los servicios conexos que le prestan otros proveedores, para efectos de operar adecuadamente la plataforma de comercio electrónico.

El Usuario gozará de los derechos que le reconoce la ley chilena, y de los que le otorgan estos Términos y Condiciones.

2. REPRESENTANTE DE HEAD.

Para facilitar el envío de cualquier presentación, consulta o reclamo sobre el uso de la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/> o las transacciones que en dicha plataforma se realicen, y sin perjuicio de las facultades de sus demás gerentes y apoderados, Head designa como representante especial a don Rodrigo Daniel San Martín Sepúlveda, cédula de identidad N° 10.273.278-2, Jefe de Tienda Online de Head, disponible en el correo electrónico servicioalcliente@head.cl; en el número telefónico 600 361 01 32; en el portal de ayuda <https://ayuda.head.cl/>; y en Avenida Presidente Kennedy N° 5682, comuna de Vitacura, Santiago.

3. DERECHOS ESPECIALES DEL USUARIO.

3.1. Derecho a registrar una clave secreta

El Usuario podrá registrar una contraseña o clave secreta para contratar o efectuar pagos en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>, o solicitar información o acceder a promociones especiales, para lo cual deberá suscribir el formulario que al efecto se contenga en la plataforma y enviarlo a Head, digitando un “click” en el elemento respectivo. Si bien esta contraseña no es requisito para usar y/o contratar en <https://head.cl/>, ya que el Usuario también tiene la opción de acceder y comprar como “invitado” -para lo cual sólo se le requerirá su correo electrónico, dirección y demás datos necesarios para el despacho-, igualmente se recomienda a los Usuarios registrar una contraseña e ingresar por medio de su clave secreta, pues permite un acceso personalizado, confidencial y seguro a la plataforma de comercio electrónico.

El Usuario es responsable de mantener la confidencialidad de su clave secreta registrada en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>. Dicha clave es de uso personal e intransferible,

y su entrega a terceros no involucra responsabilidad de ninguna especie para Head, en caso de mala utilización.

El Usuario podrá cambiar su clave, siguiendo el procedimiento establecido en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>.

3.2. Derecho a consultar libremente ofertas

La sola visita a la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>, en la cual se ofrecen determinados bienes y el acceso a determinados servicios, no impone al Usuario obligación alguna, a menos que haya expresado en forma inequívoca y mediante actos positivos su voluntad de aceptar una determinada oferta de Head, en la forma indicada en el numeral 7 de estos Términos y Condiciones.

3.3. Derecho a formular consultas y recibir atención al cliente

Todo Usuario tiene derecho a formular las consultas que estime necesarias respecto de los productos ofrecidos por Head, compras ya realizadas, despacho de productos, garantías, servicio técnico, etc.

El horario de Atención al Cliente se extenderá de lunes a viernes desde las 09:00 horas y hasta las 20:00 horas, excepto festivos, en el número telefónico 600 361 01 32; en el correo electrónico servicioalcliente@head.cl; y en el portal de ayuda <https://ayuda.head.cl/>.

3.4. Derecho a recibir información publicitaria o promocional

Todo Usuario tiene derecho a recibir información publicitaria o promocional, por correo electrónico. En este caso, el aviso y/o comunicación que Head envíe al Usuario contendrá al menos la siguiente información:

- a) Identificación del mensaje, que lo haga reconocible como publicidad o comunicación promocional, en el campo de asunto del mensaje.
- b) Mensaje dirigido al Usuario informando del derecho que tiene el Usuario a solicitar el cese de envíos de publicidad de ese tipo por parte de Head, y la obligación de Head en caso de que así lo solicite el Usuario.
- c) Enlace de "opt-out", que permite al Usuario efectuar la solicitud señalada en la letra b) anterior, y así cancelar y/o dejar sin efecto su suscripción a la información publicitaria o promocional de Head.
- d) La identificación de Head con su denominación comercial.

Head cesará el envío de los mensajes publicitarios o promocionales por correo electrónico, a todo Usuario que hubiere solicitado expresamente la suspensión de esos envíos, en los términos especificados precedentemente.

3.5. Derecho a la protección de sus datos personales

Los datos personales que entregue el Usuario sólo podrán ser utilizados por Head para perfeccionar contratos, recibir pagos y mejorar la labor de información y comercialización de los productos y servicios con el Usuario, según consta en los párrafos siguientes de este numeral. Dicha autorización de uso será revocable por el Usuario.

De conformidad a lo anterior, los datos personales que entregue el Usuario sólo podrán ser utilizados por Head para: (a) promocionar y ofrecer nuevos productos y servicios, o bien, nuevos atributos, modalidades o características a los productos y servicios que ya están a disposición de los clientes;

(b) completar automáticamente los documentos asociados a las transacciones que el Usuario realice sobre la base de los productos adquiridos y/o servicios contratados, o que en el futuro adquiera o contrate con Head; (c) ajustar la oferta de productos y servicios al perfil de cliente del Usuario, o bien, efectuar análisis, reportes y evaluaciones a su respecto; y (d) desarrollar acciones comerciales o servicios de post venta, de carácter general o dirigidas personalmente al Usuario, tendientes a mejorar su experiencia como cliente.

Al respecto, dentro de los datos personales que Head requerirá del Usuario se encuentra su nombre, apellido, compañía, Rut, domicilio, teléfono fijo, celular y correo electrónico. Adicionalmente, para estos efectos constituyen “datos personales” del Usuario los datos de geolocalización, uso y visita de la plataforma de comercio electrónico, historial de navegación, hábitos de compra, entre otros (*“Datos Personales”*).

El Usuario autoriza expresamente a Head, de conformidad al artículo 4° de la Ley N° 19.628, a efectuar el tratamiento de dichos Datos Personales y a compartir los Datos Personales generados con ocasión de la adquisición de productos y/o servicios únicamente para las respectivas finalidades antes señaladas. Head siempre será responsable del cumplimiento efectivo de dicha obligación y en caso de que el tratamiento de datos se efectúe por empresas proveedoras de servicios para Head, dichas empresas proveedoras de servicios deberán asumir compromisos de confidencialidad y adoptar medidas que aseguren el debido cumplimiento de las obligaciones que impone la Ley N° 19.628 y la legislación vigente sobre protección de datos personales.

El Usuario dispondrá siempre de los derechos de información, rectificación y cancelación de sus datos personales conforme a la Ley N° 19.628 sobre protección de datos de carácter personal. Para ejercer esos derechos, efectuar dicha revocación o modificar la información personal registrada en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>, el Usuario debe enviar un correo electrónico servicioalcliente@head.cl; ingresar al portal de ayuda <https://ayuda.head.cl/>; o comunicarse al número telefónico 600 361 01 32 en el horario antes mencionado.

Para el adecuado resguardo de los datos personales proporcionados por el Usuario, Head cuenta con la tecnología SSL (Secure Sockets Layer), la que permite asegurar tanto la autenticidad del sitio, como el cifrado de toda la información que el Usuario entrega a Head.

Los certificados SSL protegen todos los datos personales que el Usuario entregue a Head, incluyendo los de sus tarjetas bancarias, información de su identidad, historial de navegación y preferencias de compras, asegurando de manera fehaciente que éstos no serán divulgados, e impidiendo, al mismo tiempo, el acceso indebido a dicha información por parte de terceros.

3.6. Garantía de satisfacción.

Sujeto exclusivamente a los requisitos que en este numeral se expresan, Head otorga al Usuario un beneficio de satisfacción garantizada que le permitirá obtener el cambio del producto comprado a través de <https://head.cl/>, en caso que no le haya gustado el color o alguna otra característica similar de dicho producto o no le haya quedado la talla o número, o bien, en general, que no esté conforme con su compra.

Al respecto, se deja constancia que el Usuario no podrá invocar esta garantía de satisfacción para exigir la devolución total o parcial del precio o cantidad pagada, sino que únicamente podrá obtener el cambio del producto por otro que se encuentre disponible en stock.

Este derecho se podrá ejercer únicamente dentro del plazo de 90 días corridos a partir de la fecha de recepción del producto. El cambio se puede realizar en cualquiera de las tiendas Sparta, Head, Speedo, Trek u Outlets, o mediante la entrega del producto en una sucursal de los couriers autorizados por Head.

Para mayor claridad, existen dos formas de solicitar este cambio para las compras realizadas en <https://head.cl/>:

a) El Usuario puede optar por solicitar presencialmente el cambio en una de las tiendas mencionadas anteriormente. En dicha tienda, se atenderán todas las consultas y el Usuario deberá presentar la boleta o ticket de cambio.

b) El Usuario puede optar por comunicarse con el Servicio al Cliente de Head a través del correo electrónico servicioalcliente@head.cl o mediante el número telefónico 600 361 01 32 para coordinar el cambio. Se le proporcionará una planilla que deberá entregar en una sucursal de los couriers autorizados. Una vez que los productos sean recibidos, revisados y autorizados en el Centro de Distribución de Head, se realizará un nuevo pedido dentro de un plazo de 15 días hábiles a partir de la fecha de aprobación del cambio. Todos los costos y gastos asociados a esta modalidad de cambio serán siempre de cargo del Usuario, incluyendo especialmente los referentes al servicio de transporte, despacho o entrega de los productos.

Sin importar la forma de realizar el cambio, el producto debe ser devuelto sin uso, en perfectas condiciones y con todos los embalajes originales. Además, el Usuario deberá incluir los certificados de garantía, manuales de uso, accesorios y regalos promocionales asociados a la compra. También se requerirá la presentación de la boleta, orden de despacho o ticket de cambio.

El personal autorizado de Head podrá verificar que el producto no presente fallas o daños imputables al consumidor, así como también que el producto se encuentre sin uso alguno.

El Usuario sólo podrá hacer uso de la garantía de satisfacción una sola vez, y no tendrá derecho a ejercer la garantía de satisfacción aquí prevista para productos que ya fueron objeto de cambio según lo descrito precedentemente.

Para efectos del cambio, Head siempre respetará y considerará el precio del producto efectivamente pagado por Usuario al momento de comprar a través de <https://head.cl/> y que constará expresamente en la respectiva boleta o factura que emita Head. Este monto (precio de adquisición) no incluye, por tanto, costos asociados al servicio de despacho y/o transporte del producto al lugar indicado por el Usuario, costos bancarios asociados al uso de tarjetas de débito o crédito, ni, en definitiva, cualquiera otro costo que pudiera estar asociado a la transacción y que no corresponda al precio efectivo del producto pagado por el Usuario y percibido por Head.

Si el Usuario desea obtener más información, puede escribir a servicioalcliente@head.cl o comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente al número 600 361 01 32.

3.7. Derecho a garantía legal por producto defectuoso

Si el producto comprado llegare a presentar deficiencias de fabricación, de materiales, partes, piezas, elementos, de estructura o de calidad, de tal forma que dicho producto no resulte apto para el uso o consumo al que está destinado o fuere claramente diferente al que Head hubiese señalado en su publicidad, el Usuario tiene el derecho irrenunciable a solicitar, a su opción y dentro de los 6 meses siguientes a la fecha de recepción, una de las siguientes alternativas: i) la reparación gratuita del producto; ii) su reemplazo, previa restitución del producto defectuoso; o iii) la devolución de la cantidad pagada, previa restitución del producto defectuoso. El Usuario deberá, además, presentar su boleta, ticket de cambio, o cualquier otro medio que acredite la compra.

Antes de proceder con la reparación del producto, su reemplazo o la devolución de la cantidad pagada, los técnicos autorizados de Head podrán revisar que el producto no presenta fallas o daños imputables al consumidor. Para dichos efectos, Head tendrá la opción de enviar un verificador al domicilio del Usuario si ello fuere necesario por las dimensiones o el peso del producto, o bien por otros motivos que serán calificados por Head según las circunstancias del caso.

Si el Usuario quiere más información puede escribir a servicioalcliente@head.cl o comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente al 600 361 01 32.

La garantía legal antes señalada es sin perjuicio de otras garantías adicionales que pudieren ser otorgadas por los fabricantes o por Head, las que se informarán al Usuario para cada caso particular y según producto específico.

3.8. Derecho a acudir al tribunal competente.

El Usuario tendrá el derecho a acudir siempre ante el tribunal competente conforme a las disposiciones establecidas en la Ley N° 19.496, en el momento de surgir cualquier controversia, queja o reclamo.

Por otra parte, y conforme lo permite la normativa vigente, Head no ofrece las opciones de mediación, conciliación o arbitraje como mecanismos alternativos de resolución de conflictos con el Usuario.

4. OBLIGACIONES ESPECIALES DE HEAD

En los contratos ofrecidos en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>, Head informará, en forma inequívoca y fácilmente accesible: los pasos que deben seguirse para celebrarlos; su dirección de correo electrónico y los medios técnicos a disposición del Usuario para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos; y, si el documento electrónico en que se formalice el contrato fuera archivado, cómo será accesible al Usuario. Estas obligaciones se entenderán cumplidas por el hecho de seguir el Usuario los pasos que se indican en la plataforma para hacer una compra o contratar un servicio.

5. MEDIOS DE PAGO Y DOCUMENTO TRIBUTARIO ELECTRÓNICO

5.1. Medios de pago

A menos que se señale una forma diferente para casos u ofertas específicos, los productos y servicios ofrecidos en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/> sólo pueden ser pagados con:

a) Tarjetas de crédito bancarias Visa, Mastercard, Diners Club International, Magna y American Express, emitidas en Chile. El pago con tarjetas de crédito se podrá realizar a través de WebPay, MercadoPago u otros sistemas de pago electrónico con los que Head pudiere trabajar en el futuro y se encuentren habilitados en la página web al momento de la compra.

b) Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra®, emitidas en Chile por bancos nacionales. El pago con tarjetas de débito se realizará a través de WebPay®, MercadoPago u otros sistemas de pago electrónico con los que Head pudiere trabajar en el futuro y se encuentren habilitados en la página web al momento de la compra.

Todos los aspectos relativos al uso de dichas tarjetas bancarias y demás medios de pago, como su fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, etc., se sujetarán, en relación con su emisor, a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. De haber contradicción, predominará lo expresado en ese último instrumento.

Asimismo, en caso de que por cualquier motivo se deje sin efecto una transacción cuyo pago se hubiera realizado con alguno de estos medios, entonces los efectos de la devolución del precio se regirán por las reglas que al efecto el cliente haya pactado con su banco y a las instrucciones que establezca la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

En la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/> se podrán hacer ofertas especiales asociadas a uno o más medios de pago.

El Usuario acepta y entiende que estos medios de pago o portales de pago pertenecen a terceras empresas proveedoras de estos servicios, independientes y no vinculadas a Head, por lo que la continuidad de su prestación de servicios en el tiempo, así como el correcto funcionamiento de sus herramientas y botones de pago en línea, será de exclusiva responsabilidad de las empresas proveedoras de estos servicios y en ningún caso de Head.

Asimismo, el Usuario acepta y entiende que cuando corresponda efectuar un reembolso o devolución de dinero, éste será realizado a través del mismo medio de pago utilizado para la compra del producto respectivo. En ese sentido, una vez aprobado el reembolso por parte de Head, los plazos en los cuales se verá reflejada la devolución del dinero dependen exclusivamente del medio de pago que el Usuario haya utilizado, y el cumplimiento de ese plazo es de carga y responsabilidad exclusiva de la empresa proveedora del servicio de pago, no teniendo Head responsabilidad alguna en caso de retardo o incumplimiento en los plazos establecidos por dichas entidades para el reembolso del dinero.

Sin perjuicio de lo anterior y solo para efectos de que el Usuario tenga una referencia, se pueden considerar los siguientes plazos, dependiendo del medio pago utilizado:

a) Tarjeta de crédito: Usualmente el plazo de respuesta a las solicitudes es de 15 días hábiles, que corresponde al proceso de recepción, análisis y regularización, por parte de Head. A contar de este periodo, cada entidad emisora hará efectivo el abono en la cuenta del cliente, de acuerdo a sus plazos establecidos, lo cual no depende de Head.

b) Tarjetas de débito: Usualmente el plazo de devolución para el pago con tarjetas de débito es de 15 días hábiles contados desde que el producto devuelto es debidamente recibido por Head e inspeccionado por sus técnicos autorizados.

Finalmente, se deja constancia que, para el caso excepcional en que se solicite una devolución de dinero mediante transferencia electrónica o depósito en una cuenta bancaria, resulta imprescindible que el Usuario proporcione los datos de una cuenta vinculada al mismo Rut con el que realizó la compra. En caso de que el Usuario no disponga de una cuenta bancaria asociada a su Rut, deberá presentar una solicitud por escrito para que la transferencia electrónica o depósito se realice en la cuenta bancaria de un tercero. Además, será necesario adjuntar el comprobante de la transacción como respaldo de la compra realizada. Esta solicitud deberá efectuarse enviando un correo electrónico a servicioalcliente@head.cl desde la misma dirección electrónica que haya registrado en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>.

5.2. Documento tributario electrónico

El Usuario, en su calidad de receptor manual de documentos electrónicos, de conformidad con la Resolución Exenta número 11 del 14 de febrero de 2003 emitida por el Servicio de Impuestos Internos (que establece el procedimiento para que contribuyentes autorizados para emitir documentos electrónicos puedan también enviarlos por estos medios a receptores manuales), autoriza a Deportes Sparta SpA, RUT N° 76.074.938-9, para que el documento tributario correspondiente a la transacción que efectúe en su calidad de comprador, pueda serle entregado por un medio electrónico, mediante su envío a la casilla de correo electrónico que el Usuario informe y/o registre en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>.

Asimismo, autoriza a Head para que el aviso de publicación del documento tributario, le sea notificado del mismo modo antes señalado.

De conformidad con la normativa indicada, y en caso que el Usuario lo requiera para respaldar la información contable, asume en relación a dichos documentos tributarios, las siguientes obligaciones:

a) Imprimir el documento recibido en forma electrónica, para cada período tributario, en forma inmediata a su recepción desde el emisor.

b) Imprimir el documento recibido en el tamaño y forma que fue generado.

c) Utilizar papel blanco tipo original de tamaño mínimo 21,5 cm x 14 cm (1/2 carta) y de tamaño máximo 21,5 cm x 33 cm (oficio).

d) Imprimir en una calidad que asegure la permanencia de la legibilidad del documento durante un período mínimo de seis años, conforme lo establece la legislación vigente sobre la materia. Esta impresión deberá hacerse utilizando impresora láser o de inyección de tinta, salvo autorización o norma distinta al respecto.

6. CONFIRMACIÓN DE DATOS PARA COMPRAS EN [HTTPS://HEAD.CL/](https://head.cl/)

Por Políticas de Seguridad, en caso de detectarse cambios en la información de los clientes registrada en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones, los ejecutivos de Head podrán contactar a los clientes vía telefónica o email, a fin de corroborar sus datos e intentar evitar posibles fraudes. En caso de no poder establecer el contacto con los clientes en un plazo de 48 horas, luego de efectuada la orden de compra en el referido sitio, esta última será rechazada sin ulterior responsabilidad para Head.

7. FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO EN CONTRATOS CELEBRADOS EN LA PLATAFORMA DE COMERCIO ELECTRÓNICO

7.1 Consentimiento

En la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/> se ofrecerán bienes y servicios, que podrán ser aceptados por vía electrónica, con los mecanismos que la misma plataforma ofrece para ello. La formación del consentimiento deberá ser de buena fe y cumplir con los requisitos generales que establecen las leyes chilenas, en particular la seriedad de la voluntad, del precio, la libertad del consumidor para elegir con la información suficiente y para Head que está ofreciendo un bien específico al precio adecuado para su venta, todo ello libre de errores, fuerza o dolo que puedan viciar el consentimiento de las partes. En consecuencia, las ofertas de compra que se formulen por este medio no podrán ser confirmadas por Head si se detecta cualquier hecho, error o falla técnica que impida la concurrencia de esos requisitos.

El silencio no constituye aceptación y la sola visita a la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/> no impone obligación alguna al Usuario. Por lo mismo, se entiende que el Usuario ha aceptado en forma inequívoca estos términos y condiciones y los particulares del bien que está adquiriendo, al aprobar la casilla correspondiente en la que se declara haber leído y aceptado tales términos y condiciones.

Toda aceptación de una oferta de compra quedará sujeta a la condición suspensiva de que Head confirme la transacción, para lo cual verificará:

- a) Que el medio de pago propuesto por el Usuario está disponible y ha sido aceptado;
- b) Que los datos registrados por el Usuario en <https://head.cl/> coinciden con los dados al aceptar la oferta y que se cumplen los demás requisitos establecidos en estos Términos y Condiciones; y
- c) Que la transacción no se vea impedida por algún evento constitutivo de caso fortuito o fuerza mayor, hecho de tercero u otra circunstancia de similar naturaleza y que sea inimputable o ajena al control de Head.

Una vez aceptada la oferta de compra y perfeccionado el contrato, Head informará por escrito al Usuario esta confirmación, a la misma dirección electrónica que el Usuario haya registrado en la plataforma de comercio electrónico y confirmado al hacer la oferta de compra, o por cualquier medio

que garantice el debido y oportuno conocimiento del Usuario, el que se le indicará previamente en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>. El consentimiento se entenderá formado desde el momento en que se genere esta confirmación escrita al Usuario y en el lugar en que fue expedida, que será siempre Avenida Presidente Kennedy N° 5682, comuna de Vitacura, Santiago.

Head vende productos que sólo pueden ser comprados por mayores de 18 años (adultos) mediante cualquiera de los medios de pago disponibles en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>. Si la persona es menor de 18 años, puede usar dicho sitio web sólo a través de sus padres o de su representante legal.

7.2 Derecho de retracto.

a) Derecho de retracto para compras realizadas en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>.

El Usuario podrá dejar sin efecto la compra de productos, unilateralmente y sin expresión de causa, dentro del plazo de 10 días corridos contados desde la recepción del producto.

Se recuerda a los Usuarios que de conformidad al artículo 3 bis de la ley N° 19.496, este derecho aplica para los productos adquiridos por medio de compras realizadas a través de la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/> y para compras presenciales en que no se tuvo acceso directo al bien. En consecuencia, la persona que haya comprado un producto en forma presencial, en cualquiera de las tiendas Sparta u otras administradas por Head, y en que tuvo acceso directo al producto comprado, no podrá hacer uso del derecho de retracto.

Este derecho se ejercerá según lo que se señala en el artículo 3 bis de la Ley N° 19.496 y el Usuario deberá informar por escrito a Head que se retracta de su compra enviando un correo electrónico a servicioalcliente@head.cl desde la misma dirección electrónica que haya registrado en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/> y deberá devolver el producto dentro de los 10 días corridos siguientes del aviso, coordinando la devolución al correo electrónico servicioalcliente@head.cl; comunicándose con el servicio de Atención al Cliente al 600 361 01 32; o mediante el portal de ayuda <https://ayuda.head.cl/>. El producto debe ser devuelto sin uso, con todos sus embalajes originales y en perfectas condiciones, con los certificados de garantía, manuales de uso, accesorios y regalos promocionales que estuvieron asociados a la compra. El Usuario deberá, además, presentar su boleta, orden de despacho o ticket de cambio. En ningún caso podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el producto comprado se haya deteriorado por hecho imputable al Usuario. Al respecto, los técnicos autorizados de Head podrán revisar que el producto no presenta fallas o daños imputables al Usuario.

En aquellos casos en que el precio del producto haya sido cubierto total o parcialmente con un crédito otorgado al Usuario por Head o por un tercero, previo acuerdo entre éste y Head, el retracto resolverá dicho crédito. En caso de haber costos involucrados, éstos serán de cargo del Usuario, cuando el crédito haya sido otorgado por un tercero.

Si el Usuario ejerce oportunamente su derecho de retracto, Head le devolverá las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de los 45 días corridos siguientes a la comunicación del retracto. Si el Usuario quiere más información puede escribir a servicioalcliente@head.cl o comunicándose con el servicio de Atención al Cliente al 600 361 01 32.

Todos los costos y gastos asociados al ejercicio del derecho de retracto serán siempre de cargo del Usuario, lo que incluye el pago del servicio de retiro o devolución del producto, en caso de que el Usuario lo solicite.

b) Bienes excluidos del derecho de retracto.

El Usuario no podrá ejercer el derecho de retracto en los siguientes casos: i) Respecto de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez; ii) En el caso de bienes que hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor; y, iii) en el caso de bienes de uso personal.

c) Exclusión de derecho de retracto respecto de servicios.

El Usuario no podrá dejar sin efecto ni desistirse unilateralmente respecto de los servicios contratados a Head, incluyendo especialmente el servicio de transporte, despacho o entrega de productos, entre otros. En estos casos, el derecho de retracto ha sido expresamente excluido por Head de conformidad a lo que permite la letra b) el artículo 3 bis de la ley N° 19.496.

8. DESPACHO DE LOS PRODUCTOS

8.1 Despacho a Domicilio.

Los productos adquiridos se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el Usuario y disponibles en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>. El despacho se realizará exclusivamente a las comunas que cuentan con cobertura de despacho, informadas en nuestro sitio (<https://head.cl/despacho.html/>).

Si hubiera productos almacenados en diferentes lugares, podrán despacharse en forma independiente, según las alternativas disponibles en la referida plataforma y escogidas por el Usuario. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del Usuario.

Para evitar daños en los productos, en casas o departamentos donde el artículo no se puede subir por ascensor o montacargas, el personal de Head a cargo del despacho sólo está autorizado para entregar un producto grande a nivel calle, y no podrán subir por las escaleras para efectuar la entrega, desarmar puertas o ventanas, ni utilizar cuerdas u otros elementos para levantar los productos a pisos superiores.

El despacho de los productos será realizado exclusivamente en el domicilio que el Usuario indique al momento de la compra, y la información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del Usuario. En caso de que no sea posible efectuar una entrega debido a errores o falta de información en la dirección o en los datos de contacto proporcionados por el Usuario, se procederá a cancelar y/o dejar sin efecto el despacho del producto. Si el Usuario desea rectificar la situación y reactivar la entrega del producto, deberá comunicarse con el Servicio al Cliente para realizar la solicitud y obtener información adicional, en el número telefónico 600 361 01 32 o en el correo electrónico servicioalcliente@head.cl.

Cabe destacar que no se realizan entregas en casillas de empresas de transporte ni en direcciones de sucursales de transporte. Por lo tanto, el Usuario debe proporcionar una dirección residencial u otra dirección donde pueda recibir el pedido de forma segura y confiable.

8.2 Cambios en la Dirección de Entrega.

En la Región Metropolitana, los cambios en la dirección de entrega solo son posibles si la nueva dirección se encuentra dentro de la misma comuna que la dirección original y si la zona tiene cobertura de entrega.

En el caso de las entregas en otras regiones, los cambios de dirección solo se efectuarán si la nueva dirección está dentro de la misma región y tiene cobertura de entrega.

Cabe destacar que la viabilidad de realizar el cambio de dirección será evaluada por nuestro equipo de logística, y se comunicará al Usuario si es posible llevar a cabo dicho cambio. No se aplicarán

cargos adicionales por cambiar la dirección de entrega a otra comuna dentro de la misma región con cobertura.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que no se permiten cambios de dirección para los servicios de "Despacho Next Day" y "Despacho Express".

Si un Usuario desea solicitar un cambio de dirección de entrega, debe ponerse en contacto con nuestro servicio al cliente dentro de un plazo máximo de 24 horas posteriores a la compra. Puede hacerlo llamando al 600 361 01 32 o enviando un correo electrónico a servicioalcliente@head.cl.

9. ALCANCE DE LAS OFERTAS CONTENIDAS EN [HTTPS://HEAD.CL/](https://head.cl/)

Head siempre ofrecerá bienes y servicios sujetos a precios de transacción habituales en el mercado y/o normales o razonables a nivel de competencia. De tal forma, con independencia de cualquier oferta o rebaja transitoria, Head jamás ofrecerá bienes y servicios bajo precios de transacción irrisorios, poco serios o de cuantía insignificante o desproporcionada respecto de la calidad, entidad y/o materialidad de los productos ofrecidos.

Cualquier promoción u oferta que consista en un ofrecimiento bajo ventajas excepcionales respecto de las condiciones habituales de comercialización o que signifique una rebaja desproporcionadamente significativa respecto de los precios de venta publicados normalmente en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>, será comunicada expresamente por Head en un Aviso Especial y Destacado en dicha plataforma. De lo contrario, dicho ofrecimiento no producirá efecto alguno ni obligará a Head, debiendo tenerse por no escrito, inválido, inoponible e ineficaz.

En tal sentido, el precio de la transacción corresponderá al debidamente publicitado en la oferta inicial del producto respectivo, sin perjuicio de que puede producirse un cambio en el precio de la transacción en la etapa de pago del producto (por ejemplo, en el evento que el precio final varíe por la aplicación de un código de promoción o descuento o porque se ha sumado el costo de envío u otros similares) en cuyo caso, el precio correspondiente será siempre el vigente en la etapa de pago, una vez que se haya concluido la etapa de "check-out".

Los precios ofrecidos estarán disponibles mientras aparezcan en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>, y no se aplicarán a otros canales de venta de Head, como tiendas físicas, catálogos, televisión, radio u otros. Head podrá modificar las informaciones dadas en la referida plataforma, incluyendo las referidas a mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, hasta recibir una aceptación del Usuario, lo que obligará a Head, sujeto a las condiciones de confirmación indicadas en los números 6º y 7º de este documento.

10. PROMOCIONES

Las promociones que se ofrezcan en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/> no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta de Head, a menos que se exprese lo contrario en la referida plataforma o en su publicidad para cada promoción.

En las promociones que consistan en la entrega gratuita o rebajada de un producto por la compra de otro, el despacho del bien que se entregue gratuitamente o a precio rebajado se hará en el mismo lugar al cual se despacha el producto comprado. No se podrá participar en estas promociones sin adquirir conjuntamente todos los productos comprendidos en ellas.

11. COMPRA ONLINE Y RETIRO EN TIENDA

El Usuario que realiza compras a través del sitio web <https://head.cl/> y elige la opción de retiro en tienda Head debe tener en cuenta ciertas condiciones importantes.

En primer lugar, una vez que haya recibido la confirmación por correo electrónico de que su pedido está listo para ser retirado, dispone de un plazo de 10 días corridos a partir de esa fecha para efectuar el retiro en la tienda correspondiente. Es esencial que el Usuario cumpla con este plazo, ya que, si no lo hace, la solicitud de compra será cancelada y/o dejada sin efecto, y Head procederá a la devolución del dinero al mismo medio de pago utilizado en la compra.

Es importante destacar que, al momento de retirar el producto, el Usuario debe presentar su cédula de identidad, que debe coincidir con el Rut que se utilizó para realizar la compra. En caso de que otra persona vaya a retirar en nombre del Usuario, dicha persona deberá presentar un poder simple otorgado por el Usuario autorizando el retiro. Además, se enviará un código QR al correo electrónico del Usuario cuando el producto esté listo para ser retirado, el cual también se debe presentar en la tienda.

Finalmente, se deja expresa constancia que el Usuario (o su apoderado que retire) debe revisar detenidamente el producto en el momento de la entrega inicial, y que Head no responderá por daños de productos que ocurran con posterioridad a dicha entrega y sean imputables al Usuario, su apoderado, eventos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor, hechos de terceros u otra circunstancia de similar naturaleza y que sean inimputables o ajenas al control de Head.

12. SEGURIDAD Y CONTINUIDAD DE NAVEGACIÓN

La plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/> cuenta con altos estándares y sistemas de seguridad para realizar transacciones en él. En situaciones especiales en que se registre un nivel excepcionalmente alto de visitas o de transacciones en forma simultánea, se adoptarán las medidas que Head estime necesarias para mantener dichos niveles de seguridad y la continuidad de funcionamiento del sitio, conforme a los medios tecnológicos disponibles, como una leve disminución en la velocidad de navegación y salas virtuales de espera, entre otras.

El Usuario acepta que la plataforma computacional proporcionada por Head no es infalible, y por tanto podrían verificarse circunstancias ajenas a la voluntad del mismo, que impliquen que el sitio web <https://head.cl/> o la plataforma computacional no se encuentren operativos durante un período determinado de tiempo. En tales casos, Head procurará restablecer el sitio web <https://head.cl/> en la medida de sus posibilidades, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

Por otra parte, Head no se hace responsable por los virus, malware y otros elementos almacenados en los sistemas informáticos con los que el Usuario acceda y/o haga uso de la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>. Asimismo, Head no responderá de los perjuicios experimentados por el Usuario, provenientes del uso inadecuado de las tecnologías puestas a disposición de éste, cualquiera sea la forma en la que se configure el mal uso, ni de los daños derivados del uso indebido o revestido de mala fe por parte del Usuario.

Finalmente, se deja constancia que en ningún caso Head responderá por:

- a)** La utilización indebida que el Usuario o visitantes de la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/> puedan hacer de los materiales exhibidos y de los derechos de propiedad industrial e intelectual.
- b)** Daños o eventuales perjuicios que se le puedan causar al Usuario por el funcionamiento de las herramientas de búsqueda y de los errores que se generen por los elementos técnicos de la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/> o motor de búsqueda.
- c)** Contenidos de la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/> a los que el Usuario pueda acceder con o sin autorización de Head.
- d)** El acceso de menores de edad o personas incapaces, conforme a la legislación vigente, a los contenidos de la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>.

e) Pérdida, mal uso o uso no autorizado de la contraseña o clave secreta del Usuario, ya sea por parte del mismo Usuario o de terceros.

f) Información de Head, sus productos o servicios que se encuentre contenida en sitios distintos a <https://head.cl/>.

13. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Todos los contenidos incluidos en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>, como textos, material gráfico, logotipos, íconos de botones, códigos fuentes, tipografía, audio, clips, descargas digitales y compilaciones de datos, son propiedad de Deportes Sparta SpA o de sus proveedores de contenidos, y están protegidos por las leyes chilenas e internacionales sobre propiedad intelectual e industrial. Los materiales gráficos, logotipos, encabezados de páginas, frases publicitarias, íconos de botones, textos escritos y nombres de servicios incluidos en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>, son marcas comerciales, creaciones o imágenes comerciales de propiedad de Deportes Sparta SpA o sus proveedores, ya sea en Chile o el extranjero. Dichas marcas, creaciones e imágenes comerciales no se pueden usar en relación a ningún producto o servicio que pueda causar confusión entre los clientes y en ninguna forma que desprestigie o desacredite a Head. Las demás marcas comerciales que no sean de propiedad de Deportes Sparta SpA y que aparezcan contenidas en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>, cualquiera sea el soporte (auditivo, gráficos, audiovisual, etc.), son de propiedad de sus respectivos dueños.

Ningún producto, imagen o sonido puede ser reproducido, duplicado, copiado, vendido, revendido, visitado o explotado para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento escrito previo de Head. En consecuencia, queda prohibido al Usuario utilizar, copiar y/o enmarcar imágenes, logos de marcas comerciales, logotipo de Head o cualquier información registrada a su nombre y/o de sus proveedores, o simplemente información disponible en la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/> (incluyendo imágenes, textos, diseños, disposición de elementos dentro de la web, audio, video, sonidos, formularios, información legal, etc.). Asimismo, queda prohibido al Usuario el uso de meta etiquetas ni ningún otro “texto oculto” en el que se haga referencia o se utilice el nombre o marcas comerciales de Deportes Sparta SpA y/o de sus proveedores, sin autorización previa y escrita de Head.

14. OTRAS PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO O SITIOS WEB

Head no tendrá responsabilidad sobre la información proporcionada por otras plataformas de comercio electrónico u otros sitios web.

Head no garantiza, avala ni respalda el acceso, información o contenido de otras plataformas de comercio electrónico o portales en los casos en que dicho acceso se efectúe desde o hacia <https://head.cl/>, mediante link, banner o mediante cualquier dispositivo disponible en la red.

15. VALIDEZ DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Estos Términos y Condiciones rigen a contar del 13 de septiembre de 2023, y fueron protocolizados con fecha 8 de septiembre de 2023 bajo el repertorio número 26185-23, en la Notaría de Santiago de doña Susana Belmonte Aguirre, ubicada en Rosario Norte N° 555, Oficina 201, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana.

Sólo podrán variar en virtud de un documento de reemplazo que contenga nuevos Términos y Condiciones, que sea protocolizado a solicitud del gerente general de Deportes Sparta SpA, y desde la fecha que se indique en aquél.

16. COMPETENCIA Y JURISDICCIÓN

Toda controversia o discrepancia que se suscite con ocasión o como consecuencia de una compra realizada por medio de la plataforma de comercio electrónico <https://head.cl/>, contrato celebrado bajo estos Términos y Condiciones y/o infracción a los mismos, será resuelto por los tribunales competentes conforme a la legislación vigente en Chile, y en especial, la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Se deja expresa constancia que no se podrá someter las controversias aludidas en el párrafo anterior a conciliación, mediación ni arbitraje, toda vez que Head no ofrece ninguna de dichas opciones como mecanismos alternativos de resolución de conflictos con el Usuario.

17. PERSONERÍA

La personería de don Alberto Herane Herane y de don Pedro Schiappacasse Cambiaso, para actuar en representación de Deportes Sparta SpA, consta de escritura de fecha 9 de junio de 2021, otorgada en la Notaria de San Miguel de don Jorge Reyes Bessone.

Alberto Herane Herane

Pedro Schiappacasse Cambiaso

pp. Deportes Sparta SpA