

## **POLITICAS DE DEVOLUCIONES Y CAMBIOS DE PRODUCTO**

1º Se podrán realizar cambios o devoluciones de productos por las razones y dentro los plazos que a continuación se indican:

### **Garantía Legal:**

Cambios o devoluciones por fallas o desperfectos: podrán realizarse cambios o devoluciones en caso que los productos presenten fallas o desperfectos no imputables al cliente, esta garantía aplica hasta 3 meses después de la entrega del producto.

### **Garantía de satisfacción:**

Podrán realizarse cambios o devoluciones de productos por razones atribuibles a gustos del cliente dentro del plazo de 10 días corridos, desde la entrega del producto. En el caso de perfumes, discos o cosméticos estos deberán ser devueltos en sus embalajes originales y sellados.

2º Para efectuar un cambio o devolución de un producto el cliente deberá contactarse al 600 600 86 86 opción canje de productos.

- El servicio técnico al que puede enviar directamente el producto
- La opción de solicitar el retiro del producto desde el lugar donde este hubiere sido entregado.

3º Serán requisito fundamental para la realización de todo cambio y/o devolución los siguientes puntos:

- El cliente deberá presentar la guía de despacho correspondiente, sin la cual no se realizara cambio o devolución.
- El producto deberá venir sin uso, con el embalaje o empaque original, con sus sellos intactos, con sus etiquetas en perfecta condiciones y con todos los accesorios, manuales y póliza de garantía.

Si el producto hubiese sido usado o probado, solo procederá el cambio o devolución de los 3 meses siguientes a la entrega del mismo y siempre que el producto presente una falla o defecto que, de acuerdo a lo que informe el servicio técnico autorizado respectivo, no sea imputable al cliente. En este caso, tratándose de productos que requieren armado, el cliente deberá entregarlo desarmados.

4º Al momento de tomar contacto con callcenter se debe declarar el estado del producto.

- No se efectuara el retiro del producto en caso que el producto no se encuentre en las condiciones declaradas por el cliente.
- El costo del retiro del producto será asumido por el cliente siempre que el cambio o devolución sea atribuible a gustos del cliente y siempre que la falla o desperfecto que tuviere el producto se deba a causas imputables al cliente.

5° Si un cliente desea anular una compra efectuada a través del Call Center antes de recibir el producto, pero una vez que el producto ya hubiera sido despachado, deberá pagar adicionalmente el total del costo de retiro (el mismo valor que se pago por el costo del despacho).-

**Importante:**

El cliente no pagara los costos de envío en los siguientes casos:

- Si el producto recibido no corresponde al publicado
- Si el producto recibido esta dañado
- Si el producto recibido no fue el que el cliente compro.

La responsabilidad de la persona encargada de hacer la entrega del producto se limitará a:

- Hacer la entrega del producto en el domicilio indicado en la guía de despacho.
- Hacer una revisión visual del estado del producto para constatar posibles daños físicos.
- Retirar con empaques y accesorios los productos señalados.

El encargado del despacho NO se encuentra facultado para armar ni instalar ningún producto, existiendo servicios especializados para ello.

El encargado del despacho no deberá: desarmar puertas, ventanas o modificar los espacios para entregar el producto en el lugar deseado por el cliente. Si el tamaño del producto impide que la entrega se haga en el lugar estipulado por el cliente, este deberá aceptar la recepción conforme en otro lugar del domicilio que lo permita.