

POLITICA DE CAMBIO Y DEVOLUCIONES

RETRACTO

Salvo que en una determinada oferta se excluya expresamente esta posibilidad, el Usuario o Consumidor podrá retractarse de todo contrato celebrado en este Sitio Web, cumpliendo las siguientes condiciones:

- (i) El retracto debe ser manifestado dentro de 10 (diez) días hábiles contados desde que el Usuario recibe el producto.
- (ii) Debe ser expresado en el territorio de cobertura de despacho para compras en este Sitio Web.
- (iii) El producto debe ser restituido tal cual fue entregado, es decir, no puede haber sido abierto y/o probado.
- (iv) Debe estar sellado con sus embalajes originales completos. No puede presentar rotura de sellos y/o gráfica de cajas. El producto no debe tener deterioros imputables al Consumidor o a terceros.
- (v) Debe exhibirse o entregarse la boleta de compra o guía de despacho.
- (vi) Escribir a contacto@guallarauco.cl para que el producto sea retirado en el domicilio del Usuario o bien seguir las instrucciones dadas telefónicamente. En este caso, al efectuarse el retiro debe acreditarse el cumplimiento de las condiciones mencionadas y el Usuario debe asumir el costo del retiro, que equivaldrá al monto del despacho.
- (vii) El precio será abonado a la cuenta corriente y/o cuenta vista de la persona que hizo la compra, para cuyos efectos se solicitará al Consumidor o Usuario la siguiente información: (i) nombre completo; (ii) número de Rut; (iii) nombre de Banco; (iv) tipo de cuenta; (v) número de cuenta; (vi) correo electrónico.
- (viii) La devolución se efectuará vía transferencia bancaria por el monto pagado por el/los productos devueltos, el cual se efectuará dentro del plazo de 7 (siete) días hábiles contados desde que el Usuario o Consumidor hizo el requerimiento entregando la información solicitada en el numeral (viii) anterior.

La facultad de retractarse es sin perjuicio del derecho que el Consumidor tiene de exigir el cambio o devolución del producto defectuoso, en conformidad a la ley, y de las garantías legales, a las que se aplican la Ley sobre de Protección a los Derechos de los Consumidores, las reglas contenidas en este instrumento y las condiciones pactadas, respectivamente.

GARANTÍAS LEGALES – CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Si el producto presentara fallas o defectos dentro de los 7 días hábiles siguientes a la fecha en que fue recibido, el Consumidor o Usuario podrá optar entre su cambio o su devolución. Se deja constancia que no habrá derecho a estas garantías en caso que las deficiencias o desperfectos del producto se deban a un hecho imputable al Usuario. Si el producto es perecible o está naturalmente destinado a ser usado o consumido en un periodo breve, este plazo será el impreso en el producto o en su envoltorio.

En el caso de productos que han sido informados como de segunda selección o con alguna deficiencia, que sean comprados en esa condición, con un precio reducido, no procederá el cambio, ni la devolución del producto.

Para los efectos de hacer efectivas las garantías que se informan en este Sitio Web, se considerará que hay una falla o defecto:

- (i) Si los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplen las especificaciones correspondientes.
- (ii) Si los materiales, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no corresponden a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado.
- (iii) Si cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, elementos, sustancias, ingredientes, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.
- (iv) Si la cosa objeto del contrato tuviere defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.

Para estos efectos se considerará que es un solo bien aquél que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

Sin perjuicio de lo indicado en el precedente, el Usuario o Consumidor podrá solicitar la devolución o cambio del producto defectuoso, dentro de las comunas de despacho indicadas en el Sitio Web, conforme a lo establecido en la Ley 19.496 sobre Protección de Derechos de los Consumidores. En caso de que la causa que motiva la petición de cambio o devolución no esté contemplada en dicha normativa, Novaverde se compromete a revisar cada caso y evaluar una solución que pueda dejar satisfecho al cliente.

Para solicitar el cambio y/o devolución de producto defectuoso adquirido en este Sitio Web, el Usuario o Consumidor deberá contactar al Servicio al Cliente, con el número de pedido y/o el mail de confirmación de pedido. El cliente deberá restituir el o los productos reclamados en las condiciones en la que le fueron entregados, en el momento en que se coordine el retiro/envío del cambio o devolución solicitados.

El Usuario o Consumidor podrá solicitar el cambio o devolución en dinero del valor del producto, sólo si éste tuviera una falla o defecto de acuerdo a lo indicado en estos Términos y Condiciones.

CANALES DE ATENCIÓN Y AYUDA

Toda presentación, duda, consulta o reclamo relacionado con estos Términos y Condiciones y/o con los actos o contratos ejecutados o celebrados a través del Sitio Web, debe ser presentado a través de los siguientes canales de atención: (i) call center: Teléfono +56 9 39141408; (ii) Sitio Web en la sección “contacto”, y/o (iii) correo electrónico: serviciocliente@guallarauco.cl.