

Política de Cambios y Devoluciones

I. Garantía

De acuerdo a la Ley de Protección de los consumidores (Ley N°19.496), el cliente (Consumidor) en caso de falla del producto tiene el derecho de elegir entre tres opciones:

- 1. Devolución del dinero.**
- 2. Cambio del producto por otro igual u otro.**
- 3. Reparación del producto.**

Plazo: De acuerdo a la Ley del Consumidor y en virtud de su modificación según la ley N° 21.398, el cliente podrá solicitar la garantía dentro de un plazo de 6 meses desde que haya recibido el producto.

Importante: la garantía se hará efectiva una vez que el producto sea revisado por nuestro equipo, de forma que se compruebe la falla o defecto que hace imposible su uso. En este mismo documento se indicará cómo será el proceso de revisión y protocolo de procedencia de la garantía.

Se considerará como falla o defecto:

1. Si el producto que compró es inapto para el uso al cual está destinado. Que el producto sea inapto para su uso quiere decir que no se puede utilizar para el fin que fue confeccionado, por ejemplo un tazón se encuentra roto, un libro no contiene la información dentro, entre otros.
2. Si los materiales, partes, piezas o elementos que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones o las menciones del rotulado.
3. Productos que por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso al

que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.

Procedencia de la garantía

- Cada producto es revisado antes de ser entregado al cliente, por lo que de haber una falla en él, ya sea estética o de funcionamiento debe ser comunicada a **DESPERTAR CAROLINA URBINA** dentro de las primeras 48 horas después de recibido el producto.
- Una vez recibida la comunicación de la falla del producto, nos pondremos en contacto contigo para proceder a realizar una revisión o examen del mismo. Esta revisión se podrá hacer de manera remota a través de un video o fotografías que logren visualizar la falla del producto, así **DESPERTAR CAROLINA URBINA** comprobará dicha falla y así proceder a la opción que el cliente haya escogido (reparación del producto, la reposición por uno nuevo o devolución del dinero).
- En caso de proceder la garantía, y el cliente solicite la reposición, **DESPERTAR CAROLINA URBINA** deberá comprobar si el nuevo producto a entregar se encuentra dentro de stock en la respectiva bodega.
 - Existiendo disponibilidad: se procederá a despachar el nuevo producto.
 - Producto no se encuentre en stock: **DESPERTAR CAROLINA URBINA** se contactará con el cliente para comunicar el nuevo plazo de despacho, o bien, recomendando nuevo producto que se encuentre disponible.
 - En caso de no ser efectiva el cambio del producto o su reparación, el cliente tendrá derecho a solicitar la devolución del producto.

Improcedencia de la garantía legal

Es importante señalar que no procederá la garantía en caso de que la falla del producto sea por causa imputable al cliente, ya sea por uso incorrecto o cualquier otro motivo.

Lugar donde hacer efectiva garantía del producto:

Las devoluciones se coordinará el envío del producto defectuoso como del nuevo según el lugar donde se encuentre el producto. En este caso el pago de los envíos correrá por cuenta de **DESPERTAR CAROLINA URBINA**.

Contacto:

En caso de hacer efectiva la garantía o cualquier otro tipo de inquietud, el cliente deberá contactarnos siempre mediante la dirección de correo electrónico tienda@carolinaurbina.com

Documentos a presentar:

Para la reparación, cambio o devolución deberá presentarse la boleta, guía de despacho, ticket de cambio, u otro comprobante de compra.

III. Derecho de Retracto

En virtud de lo establecido en el artículo 3°bis de la Ley del Consumidor, éste tendrá un plazo de **10 días** para poner término al contrato unilateralmente celebrado por medios electrónicos **desde la recepción del producto**.

Para ejercer este derecho deberá utilizar el medio de contacto indicado anteriormente (correo electrónico) y siempre que **DESPERTAR CAROLINA URBINA** haya enviado comunicación de haberse perfeccionado el contrato, copia íntegra, acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

Los productos para solicitar el derecho a retracto deben estar:

1. En su packaging original.
2. Sin uso.
3. Buen estado (tal como se vendió)

No podrá ejercerse este derecho cuando el producto se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.

A fin de dar lugar a las devoluciones, **DESPERTAR CAROLINA URBINA** procederá a realizar el examen descrito anteriormente para verificar que el producto se encuentre sin uso y sin daños.

DESPERTAR CAROLINA URBINA se comunicará contigo para proceder a devolver las sumas abonadas, sin retención de gastos, y a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de **45 días a la comunicación del retracto (plazo máximo)**.

Si el motivo del cambio es “por gusto”, el cliente debe costear el envío, tanto del producto devuelto como del nuevo.

Modificación de la compra antes de la entrega: En caso de haberse realizado una compra, sin aún no se ha recibido el producto, y se quisiese modificar, se podrá solicitar dichos cambios en el pedido, dentro de las 24 horas hábiles desde tu compra. Escríbenos al mail tienda@carolinaurbina.com indicando tu número de pedido y el cambio que te gustaría hacer. Te daremos las indicaciones para abonar la diferencia de precio en caso que el producto seleccionado tenga un valor superior.