

Política de Devoluciones

Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores

1. Garantía Mínima Legal

Si el producto presenta un defecto o falla de fabricación, le faltan piezas o partes, o se encuentra en alguna de las otras situaciones que conforme a la ley del consumidor dan derecho a garantía legal, si lo amerita, será derivado al Servicio Técnico para la verificación y certificación de la causa u origen dentro de un plazo de 15 días hábiles.

De acuerdo con la última actualización de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el plazo para ejercer la Garantía Mínima Legal es la siguiente:

- a) Las compras que se realicen **hasta el día 23 de marzo de 2022** tendrán un plazo de **3 (tres) meses** de garantía mínima legal, desde la recepción del producto; y
- b) Las compras que se realicen **a partir del día 24 de marzo de 2022**, tendrán un plazo de **6 (seis) meses** de garantía mínima legal, desde la recepción del producto.

Si por la naturaleza del defecto o falla y/o como consecuencia de la evaluación del producto, se determina que la causa del reclamo no es atribuible a una mala manipulación o uso por parte del consumidor, este puede elegir entre devolución, cambio o reparación del producto. En estos casos, el costo del traslado no se cobrará.

En caso de que elijas la reparación de tu producto por el Servicio Técnico, y posterior a ello, se mantiene la misma falla técnica, podrás elegir entre la devolución o cambio de tu producto.

Puedes llevar tu producto directamente a cualquiera de nuestras tiendas, o comunicarte al +56961707609 para solicitar información del Servicio Técnico, o bien puedes llevarlo directamente al Servicio Técnico autorizado para coordinar la evaluación del producto en el caso de aplicar la garantía.

Para hacer efectiva la garantía, puedes presentar cualquier documento que acredite la compra como voucher, boleta o factura. Si no tienes alguno de estos documentos, puedes pedir un duplicado de la boleta o la factura en la tienda solo utilizando tu número de RUT.

Los productos refaccionados; o de segunda mano (con detalles), no tienen garantía legal conforme al artículo 14 de la ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2. Retracto compras on line (Cuvec.cl)

Si compras un producto a través de la web (cuvec.cl) y luego te arrepientes, tienes un plazo de **10 días** desde que recibes el producto para ejercer tu derecho a retracto.

En caso de ejercer el retracto, el Usuario deberá devolver el producto sin uso y con todos los elementos originales del embalaje, como etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas y/o elemento de protección.

De acuerdo con las normas de la ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, las excepciones al derecho de retracto en las compras realizadas en la “plataforma” son:

- Productos que por su naturaleza no pueden ser devueltos, o pueden deteriorarse o caducar, tales como, comida para mascotas, plantas.
- Bienes de uso personal, tales como, antiparras, protectores auditivos que hayan sido abiertos, zapatos de seguridad, guantes, cascos.
- Bienes confeccionados según indicaciones del Cliente, tales como, cadenas a medida, alfombras a medida.

Para acreditar la compra puedes presentar voucher, boleta o factura. Si no tienes alguno de estos documentos, puedes pedir un duplicado de la boleta o la factura en la tienda solo utilizando tu número de RUT.

Para ejercer tu derecho a retracto, solo debes llamar al Call Center teléfono +56961707609.

La devolución de lo pagado se realizará al mismo medio de pago utilizado para la compra, con posterioridad a que hayas devuelto el producto. En caso de compras con despacho a domicilio, no se devolverá el costo del despacho, es decir, sólo se reembolsará el valor pagado por el producto.

Puedes llevar tu producto directamente a cualquiera de nuestras tiendas, en caso de que sea de gran tamaño y de difícil traslado, puedes coordinar el retiro desde la misma dirección de entrega original a través de Call Center llamando al teléfono 600 600 3010.

3. Retracto compras en tienda

En caso de comprar un producto de forma presencial en tienda, pero que no tuviste acceso directo a él antes de la compra, es decir, lo escogiste desde un catálogo, viste solo una muestra o fue un producto a pedido, tienes un plazo de **10 días** desde que recibiste el producto para ejercer tu derecho a retracto.

Ten presente que, para ejercer el derecho a retracto en compras presenciales, además de lo señalado precedentemente, el producto no debe haberse deteriorado por razones imputables al Usuario o Cliente, y deberá devolver el producto sin uso y con todos los elementos originales del embalaje, como etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas y/o elemento de protección.

Para acreditar la compra puedes presentar voucher, boleta o factura. Si no tienes alguno de estos documentos, puedes pedir un duplicado de la boleta o la factura en la tienda solo utilizando tu número de RUT.

Para ejercer tu derecho a retracto, solo debes llamar al Call Center teléfono +56961707609.

La devolución de lo pagado se realizará al mismo medio de pago utilizado para la compra, con posterioridad a que hayas devuelto el producto. En caso de compras con despacho a

domicilio, no se devolverá el costo del despacho, es decir, sólo se reembolsará el valor pagado por el producto.

Garantía de Satisfacción

En caso de comprar un producto nuevo, sin haberlo usado y no estás conforme, puedes solicitar el cambio o la devolución dentro de los primeros **60 días** corridos desde el retiro del producto en tienda o de recibido en la dirección de despacho. En caso de solicitar devolución, se devolverá el monto pagado al mismo medio de pago utilizado para la compra. En caso de compras con despacho a domicilio, no se devolverá el costo del despacho, es decir, sólo se reembolsará el valor pagado por el producto.

Puedes llevar tu producto directamente a cualquiera de nuestras tiendas, en caso de que sea de gran tamaño y de difícil traslado, puedes coordinar el retiro desde la misma dirección de entrega original a través de Call Center llamando al teléfono +56961707609.

Para hacer efectiva esta garantía, el Cliente debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Disponer de la boleta o factura, que acredite la compra. Si no tienes alguno de estos documentos, puedes pedir un duplicado en la tienda solo utilizando tu número de RUT.
- El producto debe estar en perfecto estado (limpio, sin rayas, sin abolladuras, sin manchas, etc.), sin uso y con su embalaje original.
- El producto debe contar con sus etiquetas, manuales, pólizas de garantía, accesorios y/o complementos.

Excepciones a la Garantía de Satisfacción:

- Productos refaccionados, discontinuados o de segunda mano (con detalles).
- Productos a pedido (fabricados según medidas proporcionadas por los clientes, o bien en colores especiales o en productos de encargo especial).
- Productos instalados, dimensionados, o para venta volumen.
- Colchones cuyo empaque haya sido abierto.
- Con respecto a los Revestimientos de piscina de cualquier tipo, la garantía se limita al producto en sí y su estado de conservación, Fullget no se hace responsable del correcto uso, aplicación u otros respecto del uso de los productos, cualquier defecto de instalación como rugosidades, porosidades, mala terminación, etc, son de exclusiva responsabilidad del cliente, estos aspectos solo estarán garantizados cuando se contrate la instalación certificada que ofrece nuestra empresa.