

## POLITICA DE DEVOLUCIONES Y CAMBIOS DE PRODUCTOS – COMGRAP

**COMGRAP cuenta con una satisfacción garantizada, te permite devolver o cambiar un pedido por arrepentimiento durante los primeros 10 días desde que lo recibes. Siempre y cuando los productos estén cerrados, sin uso, con todos sus sellos y etiquetas.**

### Devoluciones por garantía de Satisfacción:

En COMGRAP sabemos que cambiar de opinión está bien por eso presentamos varias opciones para poder aplicar la Garantía de Satisfacción.

Si usted necesita **devolver un producto** debe realizar lo siguiente:

- 1) Crea la solicitud de devolución dentro de los 10 días de derecho a retracto que establece la ley del consumidor, a [ventas.store@comgrap.cl](mailto:ventas.store@comgrap.cl) indicando su número de pedido y motivo de devolución.
- 2) El producto debe estar completamente sellado, sin usar, sin golpes o maltratos en el empaque.
  - Productos hasta 30 kilos: debe entregarlo en general flores 171, con Rut y factura de 24 a 48 horas luego de ser aprobada su solicitud de devolución.
  - Productos desde 30 kilos o más: **Lo retiraremos en la dirección ingresada:** Recibirás un correo con la fecha en que irán a tu domicilio.
  - **En caso de regiones**, si el cambio es porque el cliente se equivocó al realizar la compra o simplemente se retracta y el producto enviado corresponde. Debe pagar él envió por starken el cliente a general flores 171, providencia. Por el contrario, si el producto presenta fallas o no corresponde a su compra. COMGRAP se hará responsable del costo de la devolución y cliente debe enviarlo por starken “por pagar” a general flores 171, providencia.
- 3) Iniciaremos la devolución de tu dinero cuando recibamos el producto y el plazo es de 5 días hábiles.

Si usted necesita **cambiar un producto** debe realizar lo siguiente:

- 1) Crea la solicitud de devolución dentro de las primeras 24 horas que recibió su producto a [ventas.store@comgrap.cl](mailto:ventas.store@comgrap.cl) indicando su número de pedido y motivo de devolución.
- 2) El producto debe estar completamente sellado, sin usar, sin golpes o maltratos en el empaque.
  - Productos hasta 30 kilos: debe entregarlo en general flores 171, con Rut y factura de 24 a 48 horas luego de ser aprobada su solicitud de devolución.
  - Productos desde 30 kilos o más: **Lo retiraremos en la dirección ingresada:** Recibirás un correo con la fecha en que irán a tu domicilio.
  - **En caso de regiones**, si el cambio es porque el cliente se equivocó al realizar la compra o simplemente se retracta y el producto enviado corresponde. Debe pagar él envió por starken el cliente a general flores 171, providencia. Por el contrario, si

el producto presenta fallas o no corresponde a su compra. COMGRAP se hará responsable del costo de la devolución y cliente debe enviarlo por starken “por pagar” a general flores 171, providencia.

- 3) Una vez aprobado el cambio se emitirá una Nota de Crédito para que pueda elegir otro producto y realizar el cambio.

### Devoluciones por garantía Legal:

En COMGRAP nos regimos por lo que establece la Ley del Consumidor:

El derecho a la garantía legal significa que, dentro de los primeros seis meses de la entrega del producto o servicios, las y los consumidores deciden entre 3 opciones:

- 1) Devolución del dinero
- 2) Cambio de producto
- 3) Reparación gratuita.

Nuestros productos cuentan con garantía mínima de 1 año directo por las marcas que representamos, si su equipo presenta una falla dentro de ese plazo se debe levantar un ticket de soporte con la marca, el procedimiento es el siguiente:

- 1) Crea la solicitud de garantía Legal a [ventas.store@comgrap.cl](mailto:ventas.store@comgrap.cl) indicando su número de pedido y/o Factura y una explicación de la falla, incluya fotos de ser necesario.
- 2) Se procederá a informar a la marca y le indicaremos los pasos a seguir para hacer efectiva su garantía legal.
- 3) Se establece un plazo de respuesta de 5 días hábiles para que sea contactado por un técnico autorizado.
- 4) Con el informe técnico se establece si el equipo puede ser reparado o si debe cambiarse por uno nuevo.
- 5) Para ser reparado seguiremos los plazos que establezca la marca.
- 6) Si se autoriza un cambio se emitirá una Nota de Crédito para que pueda elegir otro producto y realizar el cambio.

### Preguntas Frecuentes

#### ¿Qué es el derecho a la Garantía Legal?

Es un derecho que tienen las y los consumidores, que se ejerce cuando se compra un producto nuevo que **es defectuoso, le faltan piezas o partes, no es apto para el uso que fue destinado, que fue anteriormente arreglado, pero sus deficiencias persisten o presenta nuevas fallas**, entre otras situaciones que menciona la Ley del Consumidor.

Si compraste un **producto nuevo y salió defectuoso**, puedes elegir entre 3 alternativas:

- Devolución del dinero.
- Cambio del producto.
- Reparación gratuita.

### Ampliación plazo

Con la reforma a la Ley del Consumidor, a partir del **24 de marzo de 2022 se amplía el plazo de garantía legal de los productos**, pasando de tres a seis meses en que las personas podrán exigir el cambio del producto que salió defectuoso, la devolución del dinero pagado o la reparación.

¿Cómo la exiges en una tienda?

- **Paso 1:** Lleva y presenta la boleta que acredite tu compra o comprobante de pago. (Ejemplo voucher del banco, estado de cuenta de tarjeta de crédito, ticket de cambio.)
- **Paso 2:** Lleva, junto a la boleta, el producto que te salió malo.
- **Paso 3:** Presenta la boleta y el producto malo a un vendedor y cuenta la situación, para que el vendedor pueda realizar su trabajo e indica cuál de las 3 opciones eliges.

**Recuerda que la garantía legal NO es válida cuando el producto no le gusto, o no es lo que esperaba.**

### Servicio técnico

Si el producto es reparado, pero la falla persiste o existe una nueva, **el consumidor tiene derecho a volver a ejercer su derecho a garantía legal**. Si el consumidor, dentro de las 3 alternativas de la garantía legal, elige la opción de reparación gratuita, **el plazo que dura la reparación suspende el plazo para ejercer el derecho que tiene la garantía legal**.

### ¿La garantía legal aplica en liquidaciones?

Cuando se trate de una compra en donde la empresa informa previamente que se trata de productos de "**segunda selección**", "**hecho con materiales usados**" u otras equivalentes, no procederá el derecho a garantía legal.

### ¿Contra quién el consumidor puede ejercer el derecho a la Garantía Legal?

Derechos a la triple opción	Reparación del producto	Devolución del dinero	Cambio del producto
Vendedor	x	x	x
Fabricante	x		x
Importador	x		x

**No olvidar:**

Es **importante comprar productos en el comercio establecido** para acceder a estos derechos. Cuando un consumidor **compra en el comercio informal, no puede exigir sus derechos**, pero además se arriesga a comprar productos inseguros.

**¿Qué productos no tienen derecho a cambio y devolución?**

- Sólo los productos de segunda selección o usados, siempre y cuando se lo hayan advertido antes de la compra.
- En productos de ofertas o promociones, los carteles o boletas que dicen sin cambio y devolución no valen.

**¿Es lo mismo la Garantía Legal que el Ticket de Cambio?**

No, no es lo mismo. La **garantía legal** es un **derecho por ley**, mientras que el **ticket de cambio** es un **acto voluntario de la empresa**, que permite cambiar el producto "a todo evento" en un tiempo establecido. En este caso, sí aplica el gusto o la talla.

El ticket de cambio, además, es un documento que te **permite ejercer su derecho a la garantía legal**, ya que da cuenta de la compra, de las partes involucradas (proveedor y consumidor) e individualiza el bien respectivo.

**¿Las empresas pueden exigir las cajas y embalaje original para hacer valer la Garantía Legal?**

**Las empresas no pueden condicionar ni imponer como requisito al consumidor la devolución del embalaje original de un producto nuevo que falla**, ni menos cobrar un monto de dinero en caso de que el consumidor no tenga las cajas u otros.

Es importante tener presente que las **empresas ni los consumidores deben confundir el ejercicio del derecho a la garantía legal con el derecho a retracto**. Este último es un **derecho de los consumidores que aplica para las compras realizadas a través de internet o cualquier otro medio electrónico a distancia**, en donde las **personas pueden arrepentirse de la compra de un producto, pero no debe haber sido usado y debe ser devuelto con el embalaje original en buen estado**, manuales de uso, certificados de garantía, entre otros, o en su efecto, restituir el valor respectivo.

El plazo para ejercer el **Derecho de Retracto** es de 10 días contados desde la recepción del producto o contratación del servicio, y de 90 días si la empresa no ha enviado confirmación de la compra al consumidor con copia íntegra, clara y legible del contrato.

**Este derecho a arrepentirse de la compra que tienen los consumidores para las compras electrónicas a distancia no será exigible cuando las empresas informen expresamente que no se adhieren al derecho a retracto.**

## Derecho a retracto

**Siempre que la empresa no informe lo contrario**, la Ley otorga el **derecho a retracto**, lo que implica arrepentirse dentro de los **10 días** desde que contrató el servicio o recibió el producto, y en este último caso, antes de haber sido utilizado. También es obligación de la empresa **enviar una confirmación escrita del contrato**. De no ser así y existiendo el derecho a retracto, el plazo de retracto se extiende a **90 días**. El consumidor **tiene los mismos derechos que en cualquier otro tipo de compra**, por ejemplo, a que se informe el precio, se respete lo ofrecido y **los mismos derechos en materia de garantía legal**, entre otros.

El **24 de marzo de 2022** entró en vigor el **Reglamento de Comercio Electrónico**, donde los consumidores que utilicen este canal de compra tienen **derecho a ser informados de una serie de aspectos relevantes** antes de realizar la compra.

Como complemento, la normativa establece la **exigencia de parte de las empresas a informar sobre la existencia o no del derecho a retracto**, de conformidad a la Ley.

El **retracto implica que las personas pueden arrepentirse en compras electrónicas, telefónicas o por catálogos dentro de los 10 días siguientes desde que recibió el producto o contrató el servicio**. También se extiende este derecho a las compras presenciales en que el consumidor no tuvo acceso directo al producto.

## Al comprar por internet puedo exigir:



Que se informe el **precio, las características relevantes del bien o servicio; modalidades y plazos de entrega y costos asociados al despacho**; las formas de pago, entre otros.



Infórmate sobre los **datos de contacto de la empresa** en que vas a adquirir los productos y servicios.



Que se respete el **derecho de la garantía legal** de los productos, en el **plazo de los seis primeros meses desde la recepción del producto**, pudiendo elegir el cambio, la reparación o la devolución de lo pagado, a elección del consumidor.



Que se respeten en la **publicidad, las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante, el precio, su forma de pago y el costo asociados al crédito**, todo ello, en conformidad a las normas vigentes.



Que se respeten las **promociones y ofertas, informados y publicitados**. Si compras en empresas de descuento, éstas deben responder de cara a los consumidores, actuando o no en calidad de intermediaria.



**Que se respete el derecho de retracto que le asiste a los consumidores.** Recuerda que tienes derecho a retracto en compras de productos o servicios a distancia. **Los consumidores se puedan arrepentir del contrato en este tipo de compras dentro de los 10 días siguientes** desde que recibió el producto o contrató el servicio.



**Que la empresa envíe una confirmación escrita del contrato.** De no ser así, el plazo de retracto se extiende a 90 días.

**Para COMGRAP tu eres la prioridad.**

**Saludos**