

Términos y Condiciones

1. Generalidades

Al realizar una compra en nuestro sitio web, el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado los presentes Términos y Condiciones. Nuestra empresa se compromete a ofrecer una experiencia de compra segura, transparente y conforme a la legislación chilena vigente.

2. Despachos

Los pedidos serán preparados y despachados una vez que el pago haya sido confirmado.

Los plazos estimados de entrega son los siguientes:

- **Región Metropolitana:** entre **1 y 2 días hábiles**.
- **Regiones:** entre **2 y 4 días hábiles**, dependiendo de la ubicación de destino.

Todos nuestros envíos son realizados a través de **Blueexpress**. Una vez que el pedido es entregado al transportista, los tiempos de traslado dependen de la planificación logística, cobertura y operación de dicha empresa. En consecuencia, eventuales retrasos ocasionados por factores externos, como contingencias climáticas, alta demanda, problemas operacionales o situaciones de fuerza mayor, podrán afectar los tiempos de entrega informados.

El cliente recibirá la información necesaria para realizar el seguimiento de su pedido una vez que este haya sido despachado.

3. Cambios y Garantías

Si el producto recibido presenta daños de fábrica, defectos de fabricación, errores en el despacho o cualquier inconveniente atribuible al producto entregado, el cliente deberá comunicarse con nuestro equipo de atención al cliente a la brevedad para informar la situación.

Para agilizar la revisión del caso, podrá solicitarse información adicional, como fotografías del producto, del embalaje, el número de pedido y cualquier otro antecedente que permita evaluar correctamente la incidencia.

Una vez analizados los antecedentes, y si corresponde, se gestionará el cambio del producto de acuerdo con la legislación vigente y las políticas de la empresa.

No se efectuarán cambios cuando el producto presente daños ocasionados por un uso inadecuado, golpes, manipulación indebida, desgaste normal por uso u otras causas que no sean atribuibles a defectos de fabricación o errores en el despacho, sin perjuicio de los derechos que reconoce la legislación chilena al consumidor.

4. Fallas en la Transacción y Reembolsos

Si durante el proceso de compra se presenta algún inconveniente relacionado con el pago, como cobros duplicados, pagos no reflejados, errores en la confirmación de la compra o cualquier otra incidencia asociada a la transacción, el cliente deberá contactarse con nuestro equipo de atención para que el caso sea revisado.

Para realizar la validación, podremos solicitar antecedentes como el comprobante de pago, número de pedido, fecha y hora de la transacción, monto pagado u otra información que permita identificar correctamente la operación.

Cada caso será analizado de forma individual. Cuando corresponda realizar una devolución de dinero debido a una falla en la transacción, el reembolso será gestionado una vez finalizada la revisión y aprobada la solicitud.

El plazo estimado para la devolución de fondos es de **5 a 15 días hábiles**, contado desde la aprobación del reembolso. Este plazo puede variar dependiendo del medio de pago utilizado, la entidad bancaria emisora o el proveedor del servicio de pago, por lo que su acreditación efectiva no depende exclusivamente de nuestra empresa.

Durante todo el proceso mantendremos informado al cliente respecto al estado de su solicitud y confirmaremos una vez que el reembolso haya sido procesado.

5. Garantía Legal

Todos los productos comercializados por nuestra empresa se encuentran sujetos a la garantía legal establecida en la legislación chilena, cuando esta resulte aplicable. Los derechos otorgados por la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores son irrenunciables y prevalecerán sobre cualquier disposición contenida en estos Términos y Condiciones.

6. Atención al Cliente

Para consultas relacionadas con pedidos, despachos, cambios, garantías o cualquier otra información, el cliente podrá comunicarse con nosotros a través de nuestros canales oficiales de atención. Nuestro equipo responderá las solicitudes en el menor tiempo posible y buscará entregar una solución oportuna y satisfactoria.