

**DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR PARA HACER USO DE  
GARANTIA LEGAL, GARANTIA DEL PROVEEDOR Y REALIZAR CAMBIOS DE  
PRODUCTOS EN COOPERCARAB.**

*“En nuestra Sección de Servicio al Cliente, encontrará toda la información que necesite para que realice con confianza sus cambios o para hacer efectivas las garantías de sus productos.”*

**GARANTIA LEGAL**

**Toda adquisición de un producto cuenta con los derechos amparados en la ley 19.946, de fecha 7.03.97 modificado en ley 21.398 de fecha 24.12.21**

Es importante que conozca los beneficios y obligaciones legales que tiene como consumidor para optar a las garantías que COOPERCARAB ofrece para usted.

**Derechos que la ley le otorga como consumidor tras efectuar una compra:**

- a) Si compra un producto nuevo, usted tiene derecho a exigir la devolución de su dinero, el cambio, o reparación del producto (a su elección), en los seis meses siguientes a la compra, **siempre y cuando:**
1. El producto sea enviado al Servicio Técnico del Proveedor para certificar que la falla o defecto del producto está cubierta por la garantía, conforme a lo dispuesto en la Ley de Protección al Consumidor. El Servicio Técnico, determinará mediante informe, que la falla del producto es propia de éste y no existe intervención o manipulación de terceros.
  2. El producto no cumpla con las especificaciones correspondientes a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio.
  3. El rotulado, etiqueta o especificaciones no corresponda al contenido del mismo.
  4. El producto no sirve al fin al que está destinado o a aquel que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.
  5. Habiendo convenido previamente entre consumidor y proveedor que el producto debe reunir determinadas especificaciones, esto no ocurra.
  6. Habiendo hecho uso de la garantía y enviado a servicio técnico, persistan las deficiencias, sin importar que los nuevos requerimientos correspondan a deficiencias distintas o la misma que por la cual fue a servicio técnico.
  7. El producto tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten su uso.

- b) Esta Garantía Legal tiene un plazo de 6 meses para productos nuevos, y en el caso de productos perecibles, esta garantía se mantendrá vigente hasta la fecha de vencimiento indicada en el envase, en caso de no indicarlo será de 7 días como máximo.
- c) El plazo de la Garantía Legal rige desde la recepción del producto.

**Es importante señalar que esta garantía legal, sólo puede ser utilizada en los casos señalados, no pudiendo pretender aplicarla por ejemplo, cuando no le gusto el producto adquirido, o no es de su talla, tampoco puede ser invocada cuando el producto, su envoltorio, avisos o carteles visibles en el local de compra señalen que se trata de productos de "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otros equivalentes.**

#### **Obligaciones como consumidor para hacer efectiva la Garantía Legal:**

- a) De hacer efectiva la Garantía Legal, el producto debe presentarse en su embalaje original, con todos sus componentes, accesorios, manuales y etiquetas.
- b) Para hacer efectiva la Garantía Legal necesita presentar la boleta, factura original, Guía de Despacho, o cualquier otro documento que acredite la compra.
- c) Si el producto adquirido incluye promociones (combos, 2x1, etc.) que le complementen, se requiere la entrega de todos los productos que ésta incluye, sin perjuicio que la falla se presente solo respecto de uno de ellos.

#### **¿Qué documentos se necesitan para hacer uso de la Garantía Legal?**

Para hacer uso de la Garantía Legal, se debe presentar la boleta, guía de despacho o cualquier documento que acredite la compra, si no puede acreditarse la compra, estos derechos no podrían exigirse. Si usted es socio y pierde la boleta, no se preocupe, en la misma *Sección de Servicio al Cliente*, podrá solicitar una copia.

Para hacer efectiva la Garantía Legal, siempre debe dirigirse a la Sección de Servicio al Cliente de COOPERCARAB.

## **PARA DESPACHOS A DOMICILIO:**

***COOPERCARAB no se hará responsable por productos, SIN REVISIÓN, por tanto se recomienda “desempacar los productos y verificar que se encuentren en buenas condiciones. Si no está conforme, no firme la Guía de Despacho, rechazando los productos hasta estar plenamente conforme.”***

**La Garantía legal no será aplicable, cuando el producto presente alguna de las siguientes situaciones:**

- Manchados
- Golpeados
- Quebrados
- Con piquetes.
- Rayados.
- Incompletos.
- Enchufes modificados.
- Uso de voltaje distinto al indicado.
- Cables con muestras de sobrecalentamiento.
- Sistema operativo modificado o cambiado.
- Sellos adulterados.
- Residuos en el interior.
- Antenas quebradas.
- Intervención por terceros.
- Instalaciones indebidas (no certificado).
- Con claves.
- Entradas de audio intervenidas o quebradas.
- Mantención inadecuada.
- Raspaduras, ralladuras y desgaste natural por uso del producto.
- Uso distinto a la actividad por el cual fue diseñado.
- Intervenciones al software o sistema operativo del producto.
- Descargas de softwares o aplicaciones que afecten al rendimiento normal de los equipos.

### **IMPORTANTE:**

- ✓ Le recordamos que la Garantía Legal de 6 meses regirá solo en **caso de falla de fábrica del producto**, de acuerdo a la ley de protección al consumidor.
- ✓ Para hacer efectiva la Garantía el producto deberá ser enviado a Servicio Técnico para certificar que la falla o defecto del producto está cubierta por la Garantía según la ley de protección al consumidor.
- ✓ La Garantía Legal no se aplicará cuando no le gusto el producto adquirido, o no es de su talla.
- ✓ Solo se podrá recibir en la Sección Atención al Cliente los productos que estén dentro de la Garantía Legal, es decir, dentro de los seis meses de su adquisición.

## **GARANTÍA DEL PROVEEDOR O POLIZA DE GARANTIA (SOBRE LOS SEIS MESES DE GARANTIA LEGAL)**

Este tipo de Garantía o venta de productos CON POLIZA de Garantía del Fabricante es aquella que los mismos proveedores ofrecen a los consumidores, y que es superior a los seis meses legales que otorga la ley de protección al consumidor.

Para aquellos productos vendidos con un plazo de garantía mayor a los seis meses y que presenten fallas, rigen las condiciones explícitas de la POLIZA de Garantía otorgada por el fabricante, si es que ella existe.

Al momento de hacer uso de esta Garantía o Póliza, debe considerar lo siguiente:

- a) Debe solicitar dentro del período de garantía otorgado por el proveedor, especificado en la póliza respectiva.
- b) Para hacer efectiva esta Garantía Adicional o Póliza de Garantía otorgada por el Fabricante, deberá dirigirse directamente al Servicio Técnico del Proveedor, indicado en la Póliza de Garantía del producto, con cualquier documento que acredite la compra, como por ejemplo la boleta o la factura.

### **IMPORTANTE:**

- ✓ Para hacer efectiva la Garantía Adicional o Póliza de Garantía del fabricante, debe dirigirse directamente al Servicio Técnico del Fabricante. En este sentido, cuando un producto falle después de los seis meses de garantía legal y se encuentre amparado por la garantía adicional del fabricante o proveedor, dicho producto no será recibido en COOPERCARAB.
- ✓ Cuando un Socio lo requiera, COOPERCARAB podrá entregarle copia de la boleta de compraventa, para que pueda hacer uso de esta garantía.

## **POLÍTICAS DE CAMBIO DE PRODUCTOS EN COOPERCARAB**

Esta política aplica a todos los socios/clientes que realicen una compra en COOPERCARAB, cancelada con cualquier medio de pago y que deseen hacer un cambio de producto por otro de igual o mayor valor.

El plazo para hacer efectivo el cambio de un producto por otro será de **45 días corridos desde la adquisición del producto.**

### **¿Qué documentos se necesitan para realizar el cambio?**

Para realizar un cambio, deberá presentar en la Sección de Atención al Cliente de COOPERCARAB, el respectivo **TICKET DE CAMBIO** del artículo, o en su defecto la boleta, guía de despacho o cualquier documento que acredite la compra. Si usted es socio y pierde la boleta, no se preocupe, en la misma Sección Servicio al Cliente podrá solicitar una copia.

### **Recuerde que:**

- a) Para realizar el cambio, el producto debe encontrarse nuevo, sin uso, en perfectas condiciones, en su embalaje original, con todos sus componentes, accesorios, manuales y etiquetas, situación que será evaluada en única instancia por la Sección Servicio al Cliente de COOPERCARAB.
- b) Para el caso de productos asociados a una promoción (combos, 2x1, etc.), se requerirá la entrega de todos los productos que ésta incluye, sin perjuicio que el cambio se realice sólo para uno de ellos. En este caso, el valor a considerar para el cambio de producto o productos en promoción, será el registrado en la boleta original de compraventa.
- c) Los productos de cuidado personal, los de colchonería, los que requieran armado, aquellos que tengan embalaje plástico termocontraído y los productos copiables como DVD, videojuegos, software y perfumes, sólo se aceptarán si están sellados.

### **Cambios de Calzado**

Los calzados deben ser entregados por el socio sin uso y en su caja original.