



POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

I.- DERECHOS Y GARANTÍAS

1.- Introducción.

El socio o cliente gozará de todos los derechos que le reconoce la legislación sobre protección al consumidor vigente en Chile, adicionalmente a los derechos que le otorgan esta Política de Cambios y Devoluciones. Además, el socio o cliente dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de los datos personales conforme a la Ley N° 19.628 sobre protección de datos personales.

2.- Cambios y Devoluciones.

Si el producto comprado no satisface al socio o cliente, éste podrá cambiarlo o devolverlo en un plazo de hasta 30 días después de la fecha en que lo ha recibido, en cualquier sucursal de COOPERCARAB, o si fue despachado a domicilio, COOPERCARAB podrá ir a buscarlo, debiendo pagarse sólo el valor del transporte, el cual será el mismo que el del despacho.

Para poder hacer la devolución o cambio, es necesario que el producto esté sin uso, con todos sus accesorios y embalaje o empaque original. Para el cambio o devolución, deberá presentarse la boleta, guía de despacho, ticket de cambio, o cualquier otro comprobante de haberse realizado la compra.

Esta garantía no aplica a productos que hubieran sido confeccionados a la medida o pedido del socio o cliente. En caso de productos usados, abiertos, de segunda selección o con alguna deficiencia, COOPERCARAB informará de su debido estado, proporcionando toda la información relacionada. Si el socio o cliente accede a comprarlos bajo conocimiento de esta situación, y teniendo en consideración un precio reducido, no será aplicable el cambio o devolución.

En caso de devolución de dinero, COOPERCARAB realizará un abono en el medio de pago que hubiera utilizado el socio o cliente, en un plazo no mayor a 72 horas, luego de haberse aprobado la devolución, lo que será informado debidamente al socio o cliente mediante el correo electrónico que hubiera proporcionado, o bien mediante algún otro medio de comunicación adicional.

3.- Derecho de Retracto.

De conformidad al artículo 3 bis número 3 de la ley 19.496, se excluye por el presente acto la posibilidad de ejercerse cualquier forma de retracto por parte del socio o cliente respecto del Servicio o Servicios contratados, una vez que estos ya han sido ejecutados.

Con todo, desde la contratación del Servicio y antes de que éste sea prestado, o desde la recepción del producto o productos, el socio o cliente tendrá un plazo de 10 días para terminar el contrato celebrado por medios electrónicos.

El ejercicio de este derecho debe utilizar los mismos medios empleados para celebrar el contrato, y siempre que COOPERCARAB hubiera enviado comunicación al socio o cliente, informando el perfeccionamiento del contrato y entregando una copia del mismo, así como acceso claro e inequívoco de los Términos y Condiciones Generales, así como la posibilidad de conservar o imprimir dichos documentos.

En caso que COOPERCARAB no hubiera dado cumplimiento íntegro a lo establecido en los párrafos anteriores de este acápite, el plazo con el que cuenta el socio o cliente para terminar el contrato, se ampliará a 90 días.

Este derecho no podrá ejercerse cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al Usuario.

Si el bien o servicio se obtuvo por medio de un crédito, éste quedará sin efecto, pero los intereses serán de cargo del socio o cliente cuando se hubiera otorgado por un tercero.

COOPERCARAB estará obligado a devolver las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de 45 días a la comunicación del retracto. El socio o cliente deberá restituir en buen estado los elementos de embalaje, los manuales de uso, cajas, elementos de protección y todo otro elemento complementario que viniera con el bien.

4.- Garantías Legales.

En caso que el producto no cuente con las características informadas o publicitadas, si tuviera algún tipo de daño o le faltara algún componente, podrá ser cambiado inmediatamente.

Si presenta fallas o defectos dentro de los 6 meses siguientes a la fecha de recepción, el socio o cliente puede optar por su reparación gratuita o, previa restitución, su cambio o bien la devolución del precio pagado, siempre que los daños o deterioros no hubieran sido por culpa del Usuario. La devolución puede realizarse en cualquier sucursal u oficina de COOPERCARAB, o bien en algún lugar acordado con algún representante del Sitio Web.

En el caso que el producto que presente fallas o defectos pertenezca a la línea de electro o tecnología, este debe ser sometido a una evaluación previa por parte del representante o centro de servicio autorizado de la marca antes de proceder con su devolución. Esta evaluación tendrá por objeto determinar la naturaleza y la causa del defecto y verificar si corresponde la reparación, reemplazo o reembolso del producto conforme a las condiciones y políticas de garantía establecidas por el fabricante o proveedor. La devolución del producto sin esta evaluación previa no será aceptada y el mismo será devuelto al cliente sin realizar ningún tipo de ajuste o compensación.

Si de utilizarse esta garantía para proceder a la reparación del producto por daños o deterioros que lo hicieran inapto para su uso o consumo, y dentro del mismo plazo de 6 meses señalado en el párrafo anterior, se volviera a manifestar la misma deficiencia u otra distinta que también hiciera al producto inapto para su uso o consumo, se podrá nuevamente pedir la reparación, o bien se podrá optar por su cambio o la devolución

del precio pagado, siempre que el nuevo deterioro o daño no haya sido culpa del socio o cliente.

Si se tratara de un producto que cuenta con garantía del fabricante, se aplicará el plazo de esa garantía, si es que éste fuera mayor al plazo de 6 meses como garantía legal. Sin embargo, si el producto es perecible o está destinado, por su naturaleza, a ser utilizado o consumido en un breve período de tiempo, el plazo para su devolución será el indicado en el producto o su empaque o envoltorio o, en su defecto, de 7 días, si nada se indicara. Todos estos plazos se suspenderán por el tiempo que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía, y hasta que se complete dicha reparación.