

# POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

## CAMBIO, DEVOLUCIÓN Y/O REPARACIÓN

En La Polar tenemos como finalidad la satisfacción de nuestros clientes en sus procesos de compra tanto en nuestras tiendas, como en nuestro sitio web y en las fono-compras efectuadas a lo largo del país, por lo cual velamos siempre por el pleno cumplimiento de los derechos y garantías consagrados en la ley.

## GARANTÍAS Y DERECHOS OTORGADOS POR LEY

Si el producto comprado, a través de cualquier de nuestras plataformas, no cumple con las características informadas al momento de la compra, o presenta fallas, podrás proceder a efectuar una solicitud de reparación, o cambio del producto o devolución de la cantidad pagada, en tiendas La Polar a lo largo del país, presentando tu boleta, factura, ticket de cambio u otro documento que acredite la compra en el departamento de Post venta. Si el producto comprado presentare fallas o defectos dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el mismo, el cliente podrá optar entre su reparación gratuita o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, siempre que el producto no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. El producto podrá ser entregado directamente en algún servicio técnico autorizado por el fabricante, o bien en cualquier tienda La Polar a lo largo del país. Si el producto hubiese sido vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió si fuere mayor. En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término para su cambio o devolución de cantidad pagada será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días. Todos los plazos se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de su garantía. Los derechos de reparación gratuita o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada sólo podrán hacerse efectivos cuando se trate de las siguientes fallas o defectos enumerados en la ley: a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan con las especificaciones correspondientes. b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostentan o a las menciones del rotulado. c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su

caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad. d) Cuando el proveedor y el consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra. e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo 21 de la ley N° 19.496. f) Cuando la cosa objeto del contrato tiene defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destina. g) Cuando la ley de metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique. Para estos efectos se considerará que es un solo bien aquél que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye. Los productos podrán ser devueltos o cambiados, en cualquier tienda La Polar, o si fueron despachados, podrán ser retirados en el domicilio del consumidor, en aquellos casos que se hubiese cancelado su despacho, o en caso contrario, pagando sólo el valor de su transporte.

## **DERECHO A RETRACTO**

En caso de compras realizadas por cualquier medio de comunicación a distancia, tales como aquellas efectuadas vía web en [www.lapolar.cl](http://www.lapolar.cl) y/o fono compras, podrás ejercer tu derecho a darle término unilateralmente a la compra efectuada en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto, salvo que éste se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor o cliente. Sin perjuicio de lo anterior, el cliente gozará siempre de todas las garantías legales y beneficios adicionales establecidos en la ley.

## **BENEFICIOS ADICIONALES OTORGADOS POR LA POLAR PARA CAMBIOS DE PRODUCTOS**

Adicionalmente a los derechos contemplados en la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (Ley N° 19.496 y sus modificaciones), La Polar te otorga una garantía de satisfacción del cliente, mediante la cual podrás realizar el cambio de tus productos dentro de los primeros 10 días de haber recibido el (los) producto (s), en cualquiera de nuestras tiendas La Polar, o si fue despachado, podrá ser retirado en tu domicilio, en aquellos casos que se hubiese cancelado su despacho, o en caso contrario, pagando sólo el valor de su transporte. Para hacer efectivo el cambio, en el mismo término de diez días, el producto deberá estar nuevo, sin uso, en perfectas condiciones con su embalaje



original, debidamente sellado, y con los accesorios y regalos promocionales que estuvieron asociados a la compra. Respecto a los siguientes productos, será necesario que éstos no hayan sido abiertos y conserven su sellado y embalaje original: ropa interior, belleza, celulares, consolas de juego, cámaras fotográficas, computadores, colchones, almohadas y ropa de cama. El cliente deberá presentar boleta, factura, ticket de cambio u otro documento que acredite su compra. Respecto de productos que requieren armado y/o instalación, sólo se podrá efectuar el cambio si el producto no ha sido previamente desembalado, manteniendo su embalaje original. Este beneficio no aplica para productos exhibidos como de "segunda selección" o "hecho con materiales usados" u otros equivalentes, que sean comprados en esa condición en tiendas La Polar y a un precio reducido, y siempre que se exprese tal condición.

Por lo anterior y para todos los casos, una vez que el cliente solicite el retiro y/o cambio del/de los producto(s) al 6003913000, deberá enviar dentro de las 48 horas siguientes fotos de diferentes ángulos del/de los producto(s) que soliciten cambiar y/o retirar al email: [retiroycambio@lapolar.cl](mailto:retiroycambio@lapolar.cl), lo anterior, para que nuestros ejecutivos puedan verificar el estado del/de los producto(s) y su embalaje.