CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

1. CAMBIO, DEVOLUCIÓN Y/O REPARACIÓN

En La Polar, nuestra principal meta es garantizar la plena satisfacción de nuestros clientes durante sus experiencias de compra, ya sea en nuestras tiendas físicas, a través de nuestro sitio web o mediante el servicio de fono compras. Este compromiso se extiende a lo largo del país, donde nos esforzamos constantemente por asegurar el cumplimiento total de los derechos y garantías establecidos por la ley.

2. BENEFICIOS OTORGADOS POR LA POLAR PARA CAMBIOS DE PRODUCTOS

En La Polar, respaldamos tu satisfacción con nuestro beneficio exclusivo para clientes. Si llegas a arrepentirte de tu compra, te brindamos la opción de cambiar el producto sin necesidad de justificación. Simplemente presenta la boleta, factura, guía de despacho u otro documento que acredite la compra, dentro del plazo de 30 días corridos contados desde que se recibió el producto.

Para hacer uso de nuestra garantía de satisfacción es necesario considerar lo siguiente:

- El producto debe venir en perfecto estado, completamente nuevo, sellado y sin uso.
- El empaque del producto debe ser el original y estar completo.
- El producto debe venir con todos los accesorios y regalos promocionales asociados.
- No se aceptan productos armados por tus propios medios, solo los productos en los que la marca ofrezca aquel servicio, y si es necesario un cambio, este debe ser especificado por el armador de la marca respectiva.
- No se realizan cambios o devoluciones de motocicletas.

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.
Este beneficio no es aplicable a productos clasificados como “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.
Recuerda que para hacer válido este beneficio se deben cumplir las condiciones antes

descritas. Por lo anterior y para todos los casos, el cliente puede solicitar el retiro y/o cambio del/de los producto(s) al 600 391 3000, o dirigirse a cualquier sucursal de La Polar y entregar el producto sellado.

3. GARANTÍA LEGAL

Todos los productos que sean adquiridos a través de cualquiera de nuestras plataformas La Polar tienen 6 meses de garantía legal desde la entrega del producto, presentando la boleta, factura, ticket de cambio u otro documento que acredite la compra.

El ejercicio de este derecho legal será aplicable cuando el producto falle por deficiencias en su fabricación, elaboración, materiales, partes, etc., o cuando este no sea apto para su uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad. En algunos casos, es necesario realizar previamente una revisión técnica o diagnóstico a cargo de servicios técnicos autorizados. En situaciones particulares, como en productos de gran tamaño, se facilita la visita de un técnico al domicilio del cliente para verificar la falla atribuida. Una vez completado el diagnóstico y asegurándonos de que el deterioro del producto no sea atribuible al consumidor, este último tiene el derecho de elegir entre las siguientes opciones:

a) Reposición o cambio del producto

b) Devolución de la cantidad pagada

c) Reparación gratuita del producto

Se debe recordar siempre revisar el producto al momento de la entrega, sea este despachado o comprado en tienda, ya que en caso de recepcionar conforme, se entiende de que el producto fue recibido en óptimas condiciones, esto es, sin ningún daño aparente.

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 por una causa distinta, el cliente mantendrá el derecho a optar entre la reparación gratuita del bien o producto, su reposición o la devolución en el costo del producto.

Conforme al artículo 14 de la ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores, el consumidor no podrá hacer efectiva la garantía legal para cambios, reparación o devolución en productos de segunda selección o usados, a menos que se indique en la ficha técnica expresamente.

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el plazo legal 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, art 21 ley 19.496.

El plazo de garantía legal y el que contemple la póliza de garantía del proveedor, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté ejerciendo su garantía.

La garantía deberás hacerla efectiva acercándote a cualquiera de nuestras sucursales, o si fueron despachados, podrán ser retirados en el domicilio, en aquellos casos que se hubiese cancelado su despacho, o en caso contrario, pagando sólo el valor de su transporte. También, podrás solicitar tu garantía directamente con el fabricante o con el importador en el caso de productos de gran tamaño.

4. GARANTÍA PROVEEDOR/ FABRICANTE

Este es otro tipo de garantía que existe, la cual ofrece el fabricante. Las condiciones como plazo y cobertura están especificadas en el certificado o manual de garantía del fabricante que va en conjunto con el producto recepcionado.

Para hacer efectiva la garantía del fabricante, esta exige ciertas condiciones como una revisión técnica o diagnóstico en servicios autorizados o domicilios para corroborar la falla atribuida. Si la marca autorizada verifica que es una falla técnica, es esta quien podrá decidir lo siguiente:

a) Reparación del producto

b) Cambio del producto

Recordar que la garantía del fabricante inicia post garantía legal y solo será válida si cuenta con una causa justificada como la falla técnica y no por satisfacción o una falla por mal uso.

Para hacer efectiva la garantía del proveedor, en caso de que el producto sea de gran tamaño como: colchón, cocina, secadora, calefont, refrigerador, televisor o lavadora el cliente deberá contactarse con la marca correspondiente para agendar una visita del servicio técnico en su hogar. La dirección y número de teléfono de estos servicios técnicos podrán ser encontrados en nuestro sitio web www.lapolar.cl o solicitados a nuestro Call Center al número 600 391 3000. En el caso de que el producto no se ajuste a los mencionados previamente, el cliente deberá dirigirse con el producto y sus accesorios a un servicio técnico autorizado de la marca o a un punto de post venta en cualquiera de nuestras sucursales, presentando además cualquier documento que acredite la compra.

5. DERECHO A RETRACTO

El consumidor podrá poner término unilateralmente a los contratos celebrados en el sitio web conforme a la normativa vigente.

6. CONDICIONES DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DEL PRODUCTO

En La Polar, brindamos la posibilidad de seleccionar la modalidad de envío y entrega de los productos comprados en el sitio, según las opciones proporcionadas en el sitio web. Estas opciones podrán incluir la posibilidad de retirar los productos en tienda o recibirlos en el domicilio o lugar indicado por el consumidor.

7. DESPACHO A DOMICILIO

En caso de seleccionar la opción de despacho a domicilio, es responsabilidad del usuario asegurarse de ingresar la dirección correcta o en caso contrario solicitar la modificación a tiempo, para que el pedido sea entregado en el lugar correcto. Al llegar el pedido, es requisito indispensable que la persona que recibe el producto revise detalladamente sus características antes y después de abrirlo, validando que este se encuentra en perfectas condiciones. Sólo si se está conforme con lo antes descrito, se debe proceder a firmar la guía de despacho y el formulario de entrega, indicando una recepción conforme. Que un producto sea recepcionado conforme, implica que tanto el embalaje como el producto se encontraba en perfectas condiciones, cumplía a cabalidad con las características del producto adquirido y no faltaba ninguno de sus accesorios ni regalos promocionales.

Si se detectan deficiencias en la compra, se debe rechazar la entrega firmando la guía de despacho y detallando en el formulario. Con lo anterior se activará el protocolo de rechazo, que implica que en un máximo de 48 horas hábiles uno de nuestros ejecutivos tomará contacto con el cliente para gestionar una solución.

La persona que reciba el pedido deberá ser mayor a 18 años y presentar su cédula de identidad al momento de la recepción.

8. TIEMPO DEL DESPACHO

En condiciones normales, el horario de entrega de productos es a partir de las 09:00 horas hasta las 21:00 horas, salvo excepciones que serán informadas en el sitio.

Las fechas y horarios de entrega están relacionados al proceso de confirmación de compra

y stock. Si el proceso de confirmación tarda más de lo normal, se reprogramará el despacho con la fecha más cercana posible.

La opción de despacho a domicilio, está sujeta a la disponibilidad de entrega por región.

9. COSTO DEL DESPACHO

Los despachos a domicilio están sujetos a un costo de envío. El sitio web calcula el valor de despacho de acuerdo a la cantidad de productos, tamaño, lugar de destino, método de despacho escogido y del lugar de origen del producto. Este valor se encuentra en la ficha de cada producto y es mostrado antes del pago de la compra.

Los tamaños por producto pueden ser los siguientes:

- Pequeño: embalaje menor a 20 x 20 x 20 cm
- Mediano: embalaje menor a 40 x 40 x 40 cm
- Grande: embalaje es igual o mayor a 40 x 40 x 40 cm
- Super Grande: Se aplica a productos de ciertas categorías.

10. SEGUIMIENTO/ ESTADO DEL DESPACHO

En caso de querer conocer el estado del despacho de la compra, puedes contactarte con nuestro Call Center al número 600 391 3000, informando el número de boleta o factura de la compra.

11. RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA

Todo producto que sea despachado a domicilio deberá contar una guía de despacho.

La responsabilidad de la persona encargada de realizar el despacho a domicilio se limitará a:

- Hacer entrega del producto en el domicilio indicado según guía de despacho.
- Brindar el tiempo de revisar junto al cliente, detalladamente el producto para constatar posibles daños aparentes y superficiales, el no cumplimiento de las características del producto en relación al entregado o la falta de alguno de sus accesorios o regalos promocionales.
- Informar explícitamente al usuario que el formulario de entrega debe ser leído y firmado después de la revisión del producto, indicando su conformidad o rechazo en la recepción según corresponda.

- Tomar las fotos del producto entregado, de acuerdo a lo definido en el manual de entrega, como respaldo del proceso.

El encargado de realizar el despacho no es responsable de:

- Realizar el armado o instalación de productos. Para estos efectos existen servicios especializados que son ofrecidos por las marcas.
- Desarmar o modificar puertas y/o ventanas para el ingreso del producto en el domicilio, local o lugar deseado por el cliente. Si el tamaño del producto impide que la entrega se haga en el lugar estipulado por el cliente, éste deberá aceptar la recepción conforme en otro lugar del domicilio que lo permita.
- Subir por las escaleras por sobre el cuarto piso, con el fin de evitar cualquier tipo de daño de los productos.

12. RETIRO EN TIENDA

En caso de seleccionar la opción de entrega por retiro en tienda tendrás un plazo de 15 días de corrido para retirar la compra. Si la compra no es retirada dentro del plazo especificado, podría ser anulada.

Recibirás un correo de confirmación en el mail que registraste al momento de la compra cuando tu producto esté listo para ser retirado.

Para retirar tu compra debes presentar tu cédula de identidad y el documento que acredite la compra, boleta o factura.

Cualquier consulta o solicitud como confirmar el estado de la compra o cantidad de días restantes para retirar el producto pueden ser efectuadas a través de nuestro Call Center al número 600 391 3000.

La entrega del pedido solo será posible a un tercero si fue previamente identificado durante el proceso de pago; de lo contrario, no se llevará a cabo la entrega. En caso de que esta persona deba retirar la compra, se requerirá la presentación de su cédula de identidad. En el escenario en el que dicha persona no pueda realizar el retiro, el cliente original también tendrá la opción de retirar el producto, presentando su propia cédula de identidad.

13. TIEMPO DE RETIRO

La opción de retiro en tienda depende si el producto publicado en el sitio cuenta con el icono retiro en tienda, está sujeta a cambios en función de la apertura y cierre según la comuna en donde se ubique la tienda y de acuerdo a lo que determine la autoridad.

En el siguiente enlace Conoce Nuestras Tiendas, encontraras información del horario y dirección de las tiendas para acercarse a retirar la compra, cuando esta haya sido confirmada.

14. SERVICIOS TÉCNICOS

Si el producto que fue comprado presenta fallas, se podrá solicitar un diagnóstico de la falla atribuida a los servicios técnicos autorizados por cualquiera de las siguientes formas:

a) Contactar directamente a los servicios técnicos autorizados por las marcas.

b) Acercarse a los servicios técnicos autorizados por las marcas con el producto.

c) Acercarse a un punto de posventa en cualquiera de nuestras sucursales La Polar con el producto junto a cualquier documento que acredite la compra.

d) En caso de productos de gran tamaño como: colchón, cocina, secadora, calefont, refrigerador, televisor o lavadora se podrá contactar con nuestro Call Center a través del número 600 391 3000 para agendar una visita con el servicio técnico de la marca.