

## **Devoluciones y cambios**

Para poder hacer cambio voluntario, son **“Requisitos Básicos”** el presentar la boleta y que el producto esté sin uso, con todos sus accesorios y embalajes, cajas y etiquetas originales.

Si el producto comprado no satisface al cliente por alguna razón, puede ser cambiado hasta 30 días corridos después de la fecha en que éste haya sido decepcionado; en el caso que la compra haya sido por el canal de e-commerce (WEB); así como también serán 30 días corridos desde que realizó la compra en tienda física.

El cambio se puede realizar en Sucursal Santiago

Cerro San Luis 9920, Quilicura. Fono: +56 2 2797 1700

Sucursal Concepción:

Camino Los Carros #1955, Bodega 10, Galpón 2. Fono: +56 41 274 0986

- En el caso que el producto comprado no satisface al cliente y quiere cambiarlo por otro producto, el cliente/comprador deberá seguir los pasos y procedimientos que a continuación se indican:

## **Productos fallados**

Si dentro de los 3 meses contados desde la recepción del producto habiéndolo comprado en el sitio herrajes.cl, el producto presenta una falla, el proceso necesario para cambiar/repairar el producto o devolver el dinero de manera presencial es el siguiente.

Cumplido el último punto anterior, el cliente deberá presentar el producto debidamente embalado en una caja de traslado perfectamente sellada y con la boleta en su interior en cualquiera de nuestras dos sucursales.

Si el producto presentara fallas en sus materiales, uniones, pintura u otros inherentes al proceso de fabricación, dentro de los 3 meses posteriores a la compra, será reparado o cambiado de manera remota o presencial, según las condiciones citadas anteriormente y con estricta sujeción a las disposiciones de la ley 19.496. Esto será debidamente comunicado a través de correo electrónico para continuar con el proceso hasta lograr una solución con el cliente según los procesos y estándares definidos anteriormente para cambios de producto y/o devolución del dinero.

Si el cliente opta por la devolución del dinero, se seguirán los procedimientos establecidos para dichos fines en el apartado siguiente: **“Derecho de Retracto”**

Si se evidencia que la falla es por mal uso y/o maltrato y la falla no corresponde al proceso de construcción (fabricación) del producto, éste no será cambiado.