Cambios y Devoluciones

En caso que necesites hacer uso de la garantía legal de los productos que compraste, comunícate con nuestro servicio al cliente a través de nuestro correo electrónico contacto@ohpets.cl, adjuntando la boleta, guía de despacho, ticket de cambio u otro comprobante de compra y entregando la mayor cantidad de información posible (fotos, videos y explicación del problema con todos los detalles). Te responderemos en un plazo de 5 días hábiles por el mismo medio y procederemos a emitir una nota de crédito en caso de aplicarse la garantía. Esta nota de crédito puede ser utilizada como forma de pago por otros productos o como reembolso en dinero en un plazo de 90 días corridos.

La garantía legal de tu compra, aplica cuando:

- El producto esté defectuoso, le falten piezas, no sea apto para el uso que fue destinado o que haya sido previamente reparado por OH! Pets, pero sus deficiencias persistan.

La garantía legal de tu compra no se aplica en caso de:

- Productos que por razones sanitarias no puedan ser cambiados una vez probados (body post operatorio, collares isabelinos inflables de cualquier tipo, pañales o calzones reutilizables, otoprotectores, mangas protectoras, collares para sonda esofágica y otros).
- En el caso de productos que al momento de la compra sean informados como usados, abiertos, de segunda selección o con alguna deficiencia, contando con un precio reducido.

PLAZOS PARA HACER USO DE LA GARANTIA LEGAL:

La Garantía Legal rige durante los primeros 3 meses desde que la compra fue realizada y siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al consumidor.

Si el producto cuenta con una garantía del fabricante, se aplicará el plazo de esta garantía, si este plazo fuera mayor.
Si el producto es perecible o está naturalmente destinado a ser usado o consumido en un período breve, el plazo de devolución será el impreso en el producto o en su defecto, será de 7 días.
En caso de reparación, todos estos plazos se suspenderán por el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía y hasta que se complete la reparación.

Formas de aplicar la garantía legal de tu compra:

En caso de aplicarse la garantía legal, existen tres alternativas: cambio del producto, devolución de dinero o reparación del producto con fallas.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Te recomendamos contactarte con nosotros al correo electrónico contacto@ohpets.cl para primero evaluar tu solicitud, ya que si al recibir el producto, éste no cumple con las políticas de cambio y devolución, no podrás hacer uso de la garantía legal.

Si estás en la Región Metropolitana deberás llevarlo a nuestra tienda. Procederemos a entregarte una nota de crédito, que puede ser utilizada como forma de pago por otros productos en el momento o bien solicitar su uso como forma de pago a través de alguna de nuestras vías de comunicación (correo electrónico, Whatsapp o Instagram) dentro de un plazo de 90 días.

Si estás en regiones, una vez recepcionada tu solicitud y confirmada la aplicación de la garantía legal, deberás enviar el producto por pagar a nuestra tienda ubicada en Av. Manuel Montt 0110, Providencia. Si se trata de un cambio, el nuevo producto será enviado por pagar a la dirección registrada al momento de hacer la compra. Considera que el transporte a regiones será de cargo y responsabilidad del cliente, por lo que si solicitas un servicio de courier, OH! Pets no se responsabiliza por posibles pérdidas o daños ocasionados al producto durante su transporte. Si enviaste el producto sin esperar nuestra confirmación y este no cumple con las políticas de devolución, será devuelto por pagar a la dirección registrada al momento de hacer la compra.

En caso de devoluciones, el tiempo para la devolución del dinero pagado por tu compra, dependerá de la forma de pago que utilizaste. Si compraste a través de WebPay o máquina de pago se solicitará la anulación del procedimiento y los plazos dependerán de sus propias políticas. Si la compra se efectuó por medio de transferencia electrónica, la devolución se efectuará dentro de 3 días hábiles, desde la emisión de la nota de crédito con abono a tu cuenta bancaria.

REPARACION DEL PRODUCTO

Te recomendamos contactarte con nosotros al correo electrónico contacto@ohpets.cl para primero evaluar tu solicitud y ponernos en contacto con el servicio técnico de la marca. De esta forma, podremos darte una respuesta adecuada.

Ante cualquier duda, por favor no dudes en contactarnos!
Los queremos sanitos!