Términos y Condiciones

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Publicado por servicio de asistencia automática del Servicio Nacional del Consumidor, Chile:

“NO es posible pedir el cambio o la devolución de un producto, salvo que tenga fallas de calidad o cantidad. Si compró y se arrepintió porque no le gustó o no le quedó la talla, la garantía no opera, salvo que la empresa le haya hecho ese ofrecimiento antes. Distinto es el caso de las compras a distancia* (internet, teléfono, etc.) pues en dicho caso, se pueden devolver dentro del plazo de 10 días. Este es el derecho de retracto** (Por favor lea la definición de derecho a retracto, éste solo aplica a productos que presenten fallas de fabricación o que no correspondan con el producto que compró).

Conozca sus requisitos en "Derecho: A garantía, cambio, devolución del dinero o reparación en https://www.sernac.cl/portal/6...

**Derecho a retracto: El derecho a garantía-cambio, devolución del dinero, o reparación según corresponda, por los bienes o servicios que se adquieran o contraten y que presenten fallas de fabricación o sean inseguros. Igualmente, por los bienes que contienen una cantidad inferior a lo informado en el envase.

Considerando lo informado por la norma, les entregamos información para proceder con solicitud de cambio o devolución.

PARA EMPEZAR

- Por favor, no solicite cambios de productos que compró en otras tiendas.
- No compramos productos adquiridos en otras tiendas.
- Los productos que ya han sido despachados son también compras procesadas. No se pueden devolver.

CONDICIÓN DEL PRODUCTO Y COMPROBANTE DE COMPRA

Ante todo, le rogamos considerar que solicitar un cambio o devolución de un alimento, especialmente de una fórmula infantil especial, es una solicitud sensible dado que se trata de un tratamiento médico y que la correcta manipulación sanitaria y de temperatura quedó bajo su responsabilidad desde que lo recibió. No podemos entregar en calidad de venta ese producto devuelto sin verificación de trazabilidad a ninguna otra persona.

Como lo indica la norma, solo se evaluará cambio o devolución de un producto que presente una falla de fabricación comprobable o si el producto que recibió no es el que corresponde a lo descrito en su boleta o factura. El producto que se solicite cambiar o devolver debe encontrarse sellado, sin uso, limpio, en condiciones intactas y sin evidencia de manipulación que haya

desmejorado su apariencia y su calidad de producto nuevo. Será revisado y debe cumplir estas condiciones para autorizar un cambio.

Solo se podrá solicitar cambio o devolución de productos con una boleta o factura emitida por nuestra tienda. Estos documentos deben estar en buen estado y legibles y los debe proveer el cliente. Por favor, no insista en justificaciones de pérdidas de boletas o facturas, no se cambia ni se devuelve ningún producto sin presentar alguno estos documentos. Los mails de cotizaciones NO SON comprobantes de pagos. Los vouchers de transbank no son boletas. Los mails con confirmación de compra no son boletas.

SOBRE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS:

Los medicamentos no se adhieren a derecho a retracto. Por tanto no se realizan cambios ni devoluciones en las siguientes circunstancias:

- Medicamentos sensibles a cambios de temperatura y/o refrigerados
- Si se arrepintió de su compra
- Si considera que el medicamento no le hizo efecto y no existe defecto de fabricación
- Productos y medicamentos con daños ocasionados por el comprador
- Medicamentos que ya no utilizará por un cambio de tratamiento indicado por su médico
- Medicamentos que causen reacción adversa (es obligatorio un reporte con los detalles al Ministerio de Salud y al ISP).
- Medicamento distinto al que necesitaba, salvo que exista un error de despacho.
- Medicamentos o productos consumidos de forma parcial sin defecto en su origen.
- Alimentos y bebidas.

PLAZOS

El plazo legal para informar y solicitar cambio/devolución sobre un producto defectuoso de fabricación comprobable es de 10 días.

Para iniciar el proceso de solicitud debe contactarse a tienda@fcca.cl y enviar todos los antecedes en forma concisa y breve. Debe Describir el defecto de fabricación del producto, adjuntar fotografía, boleta o factura.

DAÑOS EN EL PROCESO DE ENVÍOS

Usamos Shipex y Correos Chile para los envíos y una vez que el producto sale de nuestras dependencias, ellos son los únicos responsable de cualquier daño durante la manipulación o tiempo de entrega. El servicio de entrega en general tiene un plazo de 2 a 5 días.

PARA REPORTAR DAÑOS EN TRASLADO en el producto recibido por el comprador, debe informarnos inmediatamente. El plazo para reportar daños es de 24 hrs desde el momento de recepción. Debe enviarnos fotos del empaque y del producto dañado a tienda@fcca.cl

Si nota alguna abolladura o algo irregular en el empaquetado por favor tome fotos del empaquetados antes de abrirlo. Ábralo inmediatamente para verificar si el contenido del producto presenta daños.

No se recibe solicitudes de reparos después de las 24 horas de recibido el producto, dado que después de ese tiempo se considera recibido conforme. Por favor no insista fuera de ese plazo.

Lamentablemente nosotros no tenemos responsabilidad ni control sobre los traslados de los despachos, por lo que nosotros NO realizamos reparaciones por ese concepto, pero sí realizamos las solicitudes hacia la empresa de courier para compensar los productos que llegaron en mal estado.

ENERO 2024