

Política de Cambios y Devoluciones

DERECHO DE RETRACTO DEL CONSUMIDOR.

La Compañía permitirá a los Clientes que han comprado en www.steward.cl que, dentro de los primeros 10 días corridos contados desde la fecha de recepción del producto pueda poner término a la compra realizada.

Si el Cliente ejerce este derecho, Steward SA le devolverá las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, en no más de 45 días siguientes a la comunicación del retracto.

Para proceder a tal devolución, el Cliente debe devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, durante el plazo de 10 días hábiles, asumiendo los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien.

DERECHO DE OPCIÓN DEL CONSUMIDOR EN CASO QUE LA CANTIDAD O CONTENIDO NETO DE UN PRODUCTO NUEVO SEA INFERIOR AL INDICADO EN EL ENVASE O EMPAQUE, O EN CASO DE DEFECTOS DE CALIDAD.

En estos casos, el Cliente tiene derecho a optar entre:

- (i) La reposición del producto (previa restitución del defectuoso) o, en su defecto,
- (ii) la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso.

Plazo puede el consumidor ejercer estos derechos (garantía legal):

- a) Dentro de los 3 meses siguientes en que se haya recibido el producto ; o
- b) Dentro del plazo establecido en la garantía otorgada por el fabricante del producto, que sea mayor a la garantía legal , pues en tal prevalecerá la garantía del fabricante; o
- c) En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el plazo para el ejercicio del derecho de opción será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de 7 días.

El ejercicio de estos derechos supone la devolución del producto comprado en las condiciones que al efecto se señalan en los puntos 3 y 4 más adelante. No habrá lugar a la devolución del producto y de los montos abonados por el cliente si esas condiciones no se cumplen cabalmente.

PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA EFECTUAR LA DEVOLUCIÓN DE UN PRODUCTO Y LA REPOSICIÓN POR OTRO O LA DEVOLUCIÓN DE DINERO, EN SU CASO.

El cliente deberá manifestar su voluntad de ejercer estos derechos a través de los siguientes medios:

a) Por e-mail a info@steward.cl

b) Por teléfono al Call Center de Steward SA, teléfono +56 22 756 6000.

En el Call Center ya referido o a través del correo antes mencionado, se le informará al Cliente del proceso de devolución. Steward SA enviará a su operador logístico a su domicilio para proceder a la recogida del producto.

REQUISITOS PARA LA REALIZACIÓN DE TODA DEVOLUCIÓN DE UN PRODUCTO Y LA REPOSICIÓN POR OTRO, O LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO, EN SU CASO, INCLUYENDO EL EJERCICIO DEL DERECHO A RETRACTO.

El consumidor debe considerar y cumplir con lo siguiente:

a) El derecho a optar por la reposición del producto defectuoso, o por la devolución de la cantidad pagada, supone que el bien objeto de devolución o reposición no se haya deteriorado, o la falla o defecto no haberse producido por un hecho imputable o atribuible al consumidor. El servicio técnico certificará que la falla o defecto está cubierta por la garantía legal según la ley de protección al consumidor.

b) Para el ejercicio del derecho a retracto, el producto objeto de devolución deberá devolverse y restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, folletería, manuales de uso, cajas, elementos de protección y sus accesorios. Cuando se trate de productos adquiridos el marco de una promoción que incluía más de un producto, deberá hacerse devolución de todos los elementos que componen dicha promoción.

c) En todos los casos el consumidor deberá exhibir la boleta, factura del producto o servicio o guía de despacho del producto o cualquier otro documento que acredite la compra.

d) Se considerará como un solo bien aquel 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.

e) Para la entrega (devolución) del dinero, cuando esa haya sido la opción escogida por el Cliente, el Cliente deberá indicar a la ejecutiva del Call Center o en el correo que envíe a info@Steward.cl, el número de su orden de compra. La devolución del dinero supone la entrega (devolución) por parte del Cliente del producto en las condiciones ya referidas y de acuerdo a lo señalado en el punto II.1 de estos términos, de manera que realizada la devolución del producto, este será revisado para verificar su estado y condiciones de entrega conforme a lo señalado en estas Políticas. El dinero, ya sea que haya efectuado la compra con efectivo, cheque, tarjeta de débito o crédito, se devolverá una vez verificada la entrega (devolución) del producto y que éste se encuentre conforme a las condiciones de entrega señaladas, mediante una transferencia a la cuenta corriente del Cliente que efectuó la compra del producto que es objeto de devolución, para lo cual el Cliente deberá entregar a Steward SA la información necesaria para efectuar la transferencia. El plazo estimado de devolución del dinero es de 45 días posteriores a la recepción de la comunicación del retracto junto a la información para efectuar la transferencia por parte del Cliente, de conformidad a la ley.

f) En el caso que el consumidor ejerza su derecho de retracto (arrepentimiento) en los plazos y formas ya indicados, además de los requisitos antes establecidos, los productos **DEBERÁN SER DEVUELTOS SIN USO**. Además, en caso que el consumidor ejerza su derecho a retracto respecto de productos de cuidado personal, aquellos que tengan embalaje termo laminado (tales como libros, entre otros), plástico termo contraído y los productos cosméticos sólo se aceptarán si están sellados. No se aceptará derecho a retracto parcial respecto de productos adquiridos en promociones u ofertas que incluyen varios productos.