

Políticas de Cambios y Devoluciones

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES.

Si por algún motivo no quedas conforme con tu compra, tienes un plazo de 30 días luego de haber recibido tu pedido para efectuar la devolución o cambiar el producto por otro modelo o color (*colores referenciales, el color puede cambiar dependiendo de la resolución de la pantalla). No entregamos la opción de reparación dado que no contamos con servicio técnico. Los costos de envío son responsabilidad del cliente. También puedes solicitar un cambio de producto o devolución del dinero si este presenta fallas de origen o si no cumple con las características indicadas en el sitio web (*colores referenciales: el color puede cambiar dependiendo de la resolución de la pantalla, por lo que el color no se considera una falla). En tal caso, los costos de envío son responsabilidad de nosotros.

¿CÓMO REALIZO UN CAMBIO O DEVOLUCIÓN?

Puedes realizar el cambio o devolución de dos formas, utiliza la que más te acomode:

1.- Acércate a cualquiera de nuestras tiendas con tu boleta y el producto que debe estar en su empaque original en caso de devolución o cambio por falla. En el caso de cambio o devolución por no conformidad el producto debe venir en empaque original y en perfectas condiciones.

2.- Si compraste online, debes escribir un correo a contacto@mashini.cl adjuntando la boleta e informando tu requerimiento. Nosotros nos pondremos en contacto contigo para explicarte cómo proceder. Si el producto es cambiado o devuelto por no conformidad debe ser devuelto en perfectas condiciones (sin uso) en su caja original incluyendo boleta. En el caso de devolución o cambio por falla, el producto debe ser devuelto con respectiva boleta. Una vez recibido el o los productos y habiéndose comprobado las condiciones anteriores, Mashini procederá al cambio. Todos los cambios o devoluciones pasan por un control de calidad que confirmará el estado del producto. En caso satisfactorio, se concretará el cambio o la devolución de

dinero requerida, en caso contrario te devolveremos el producto al mismo remitente. Las devoluciones de dinero pueden tardar hasta 30 días hábiles desde que recibes una verificación de la devolución por correo.

GARANTÍA LEGAL

Si el producto adquirido tiene alguna falla o presenta defectos, puedes optar por una de las opciones que estipula la ley del consumidor 19.496 considerando siempre que no entregamos la opción de reparación dado que no contamos con servicio técnico. Para esto tienes un plazo de 6 meses a contar a partir de la recepción del pedido y debes tener la boleta asociada a tu compra. Contáctate a nuestro servicio al cliente: contacto@mashini.cl, dónde te solicitaremos evidencia de la falla (fotos) y tú boleta, esto pasará a evaluación para descartar desgaste por uso o mala manipulación. Una vez validada la falla o defecto, tienes 2 opciones:

1.- Reposición o cambio: Puedes dirigirte a algunas de las 13 tiendas físicas de Mashini en Chile detalladas en nuestra web <https://mashini.cl/pages/sucursales-mashini-1> para entregar el producto junto con la boleta, o puedes enviar un correo a contacto@mashini.cl donde podrás cambiar por el mismo producto (sujeto a disponibilidad) o cualquier otro. También tienes la opción de pagar la diferencia en dinero y llevarte otro producto de mayor valor.

2.- Devolución del dinero: Puedes dirigirte a algunas de las 13 tiendas físicas de Mashini en Chile detalladas en nuestra web <https://mashini.cl/pages/sucursales-mashini-1> para entregar el producto junto con la boleta o puedes enviar un correo a contacto@mashini.cl . La devolución se realizará en base a lo estipulado en la sección "DEVOLUCION DE DINERO".

DEVOLUCION DE DINERO:

Si realizaste la compra con tarjeta de crédito: Se reversará automáticamente el cargo en los movimientos de tu tarjeta en un máximo de 30 días hábiles.