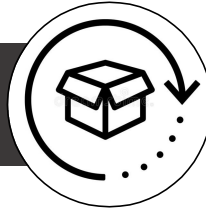


Cambios y devoluciones



Satisfacción garantizada: Para brindarle nuestra mejor atención, le otorgamos la opción de cambiar sus productos, si estos no cumplen con sus expectativas, gustos o preferencias.

- ✓ Tendrá un plazo de 30 días corridos para realizar dicho cambio.
- ✓ El producto debe venir en su embalaje original, en buen estado y sin uso. Además debe traer todos sus accesorios y componentes.
- ✓ Si usted no desea adquirir un nuevo producto de forma inmediata, realizaremos la devolución de su dinero dentro de este plazo (30 días corridos)

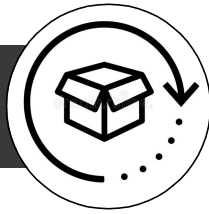


Garantía Legal del Consumidor: Respetamos su derecho como cliente a devolver un producto, cuando este presente desperfectos o fallas de fabricación.

- ✓ Tendrá un plazo de 90 días corridos desde la fecha de emisión de la boleta o factura para realizar dicha devolución.
- ✓ Si el producto cuenta con un beneficio del fabricante, se aplicará este plazo de garantía.
- ✓ Podrá optar a cambio de producto o devolución de dinero.
- ✓ Para devoluciones de dinero, serán efectuadas mediante transferencia electrónica a nombre de la persona que está asociado el documento de compra.



Preguntas frecuentes



¿Dónde puedo cambiar o devolver mi producto?

Puede hacerlo en cualquier tienda Hbt durante el horario de atención de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas.

¿Qué productos puedo cambiar?

Puedes cambiar todos nuestros productos, salvo productos confeccionados a medida, como puertas de aluminio, dimensionados y enchapes, proyectos, separadores de ambiente, entre otros. O bien productos de exhibición o de segunda selección.

Los productos electrodomésticos deben conservar su sellado original.

¿Qué documentos necesito llevar?

Solo debes llevar un documento que acredite tu compra, ya sea, factura, boleta o guía de despacho.

¿Necesito imprimir la boleta?

No es necesario, dado que el documento digital que fue enviado a su correo electrónico servirá como comprobante de compra.

¿Cuál es el plazo máximo para utilizar mi nota de crédito?

Puede utilizar este documentos hasta un año desde su emisión.

¿Qué hago si el producto presenta fallas?

En caso de presentarse una falla o defecto dentro de los primeros 90 días, usted podrá devolver o cambiar el producto. Deberá llevarlo a una de nuestras tiendas, en los horarios anteriormente indicados. Para el caso de electrodomésticos, deberá llevarlos a un servicio técnico autorizado por el fabricante. Si el producto presenta un inconveniente después de los 90 días, aplicará la garantía del proveedor si corresponde. Esto aplica siempre y cuando el producto no tenga daños atribuibles al uso por parte del cliente.

¿Cuánto tiempo demora el reembolso de mi dinero?

Para los casos de garantías de falla o defecto, nuestro plazo máximo para devolución es de 15 días hábiles.

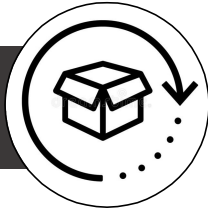
¿Puedo solicitar el reembolso a la cuenta de un tercero?

No, el reembolso solo puede realizarse a una cuenta bancaria asociada al mismo Rut de compra, acorde a la boleta o factura.

¿Qué debo hacer si transcurrido el plazo no me han depositado mi dinero?

Lo ayudaremos con sus dudas, para esto deberá contactarse con Servicio al Cliente, llamando al (+56 2) 22017650 o enviar mail a info@hbt.cl entre los días lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas.

Preguntas frecuentes



¿En qué casos se puede aplicar la garantía legal del consumidor?

- Cuando el producto no sirve para el uso al que está destinado o para lo que el proveedor haya anunciado en su publicidad.
- Cuando el producto presente defectos o fallas que imposibiliten su uso.
- Cuando los componentes de los productos no correspondan a lo que se anuncia o a las menciones de los rotulados o etiquetas.
- Cuando los productos no reúnen las especificaciones convenidas entre el consumidor y el proveedor.
- Cuando los productos no cumplan las especificaciones de seguridad o calidad impuestas por las normas.
- Cuando después de prestado por primera vez el servicio técnico correspondiente, subsistan las deficiencias que hacen al bien no apto para el uso.