

A person wearing a light blue shirt and a black watch is using a smartphone to scan a QR code on a brown cardboard box. The box is placed on a wooden table. The QR code is on a white label that also features a barcode. The background shows a white chair and a wooden floor.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

SATISFACCIÓN GARANTIZADA

# CAMBIOS Y DEVOLUCIONES SATISFACCIÓN GARANTIZADA

hbt



Como queremos que estés siempre satisfecho, te damos la opción de cambiar tus productos si estos no cumplen con sus expectativas, gustos o preferencias.

- ✓ Tendrás un **plazo de 30 días corridos** para realizar dicho cambio (desde la emisión de la guía de despacho).
- ✓ **El producto debe venir en su embalaje original, en buen estado y sin uso.** Además debe traer todos sus accesorios y componentes.
- ✓ Si no quieres adquirir un nuevo producto de forma inmediata, realizaremos la devolución de tu dinero dentro de 15 días hábiles.

## GARANTÍA LEGAL

**Respetamos tu derecho como cliente** a devolver un producto cuando este presente desperfectos o fallas de fabricación.

- ✓ Tendrás un **plazo de 90 días corridos** desde la fecha de emisión de la boleta o factura para realizar la devolución.
- ✓ Si el producto cuenta con un beneficio del fabricante, se aplicará este plazo de garantía.
- ✓ Podrás optar a **cambio de producto o devolución de dinero**.
- ✓ Las devoluciones de dinero, las haremos por transferencia electrónica a nombre de la persona a la que esté asociado el documento de compra.



## ¿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 producto no apto para el uso.

# CAMBIOS Y DEVOLUCIONES GARANTÍA ELECTRODOMÉSTICOS



Para hacer válida la garantía de tu electrodoméstico, grifería o lavaplatos, te debes contactar con el **Servicio Técnico Autorizado de la Marca** que corresponda, quienes te indicarán los pasos a seguir.



**BOSCH**

+56 2 28993555



**TEKA**

+56 2 24386080

**SAMSUNG**

800 726786

**SCHOCK**

232782950

## PREGUNTAS FRECUENTES

### ¿Dónde puedo cambiar o devolver mi producto?

En nuestra tienda **hbt Vitacura** de lunes a viernes de 10:00 a 18:30 horas y en **hbt Carrascal** de lunes a viernes de 10:00 a 17:30 hrs

Para el caso de electrodomésticos, puedes contactarte con nuestro **Servicio al Cliente hbt**, llamando al (+56 2) 22017650 o enviando un WhatsApp al número (+56 9) 57065797

### ¿Qué productos puedo cambiar?

Puedes cambiar todos nuestros productos excepto aquellos productos confeccionados a medida como: Puertas de aluminio, dimensionados y enchapes, separadores de ambiente o bien productos de exhibición o de segunda selección.

### ¿Qué documentos necesito presentar?

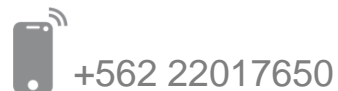
Debes presentar tu factura o boleta.

### ¿Necesito imprimir la boleta?

No es necesario, puedes presentar el documento digital que fue enviado a tu correo electrónico al momento de realizar tu compra.

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

Puedes utilizar este documento hasta un año después de su emisión.



## PREGUNTAS FRECUENTES

**¿Qué hago si el producto presenta fallas?**

En caso de presentar una falla o defecto dentro de los primeros 6 meses, podrás cambiar o devolver el producto. Para ello, deberás llevarlo a una de nuestras tiendas en los horarios anteriormente indicados. Para el caso de electrodomésticos, deberás llevarlo al servicio técnico autorizado por el fabricante. Si el producto presenta un inconveniente después de los 6 meses, aplicará la garantía del proveedor si corresponde. Esto aplica siempre y cuando el producto no tenga daños atribuibles al mal 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?**

Por favor contáctanos llamando al (+56 2) 22017650 o enviando un WhatsApp al número (+56 9) 57065797 de lunes a viernes entre 10:00 y 18:00 horas y te ayudaremos a resolver.

