

# Servicio de despacho



## ¿Cuánto demora en llegar mi producto?

Los tiempos de despacho dependerán del tipo de producto adquirido, y de la región a la cuál sea solicitado el servicio. Los plazos serán informados al momento de realizar la compra.

Regiones	Organización y	
	herrajes	Electrodomésticos
I Región de Tarapacá	25 días	35 días
II Región de Antofagasta	15 días	20 días
III Región de Atacama	15 días	20 días
IV Región de Coquimbo	10 días	15 días
V Región de Valparaíso	10 días	15 días
VI Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	10 días	15 días
VII Región del Maule	10 días	15 días
VIII Región del Biobío	10 días	15 días
IX Región de La Araucanía	10 días	15 días
X Región de Los Lagos	15 días	20 días
XI Región Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	15 días	20 días
XII Región de Magallanes y Antártica Chilena	25 días	35 días
Región Metropolitana de Santiago	3 días	7 días
XIV Región de Los Ríos	15 días	20 días
XV Región de Arica y Parinacota	25 días	35 días
XVI Región de Ñuble	15 días	20 días

## ¿Cuáles son los horarios de entrega?

Dentro del Gran Santiago, los horarios de entrega son de lunes a viernes desde las 8:30 a 17:30 horas.

## ¿De qué depende el costo del envío?

El valor de su envío depende del volumen y peso de su compra como también del lugar de destino.

## ¿Como puedo conocer el estado de mi pedido?

Hbt informará a los clientes mediante los medios disponibles por la empresa los siguientes estados del proceso:

- Compra exitosa, al momento de la compra.
- Entrega a transportista, al salir de nuestras bodegas.
- Entrega al comprador, entrega exitosa.
- Entrega fallida, reprogramación del despacho.

# Condiciones de despacho



- ✓ Su compra será entregada en la puerta de acceso de su dirección, nuestros transportistas no pueden ingresar al interior de su domicilio.
- ✓ Si su domicilio es en departamento o edificio la entrega se realizará en conserjería o recepción. Nuestros transportistas tienen prohibición de subir la mercadería por ascensores o escaletas.
- ✓ Nuestros transportistas no pueden hacer arreglos o instalaciones de los productos, ya que comprometen la garantía de estos. Tampoco pueden desarmar puertas, ventanas o modificar los espacios para entregar el producto.
- ✓ Es su deber como cliente desembalar y revisar el producto al momento que sea entregado. Si no está conforme, usted debe rechazar la entrega en la guía de despacho.
- ✓ La persona que reciba el producto, deberá firmar con su nombre y RUT, con lo que constatará la entrega exitosa del despacho.

## ¿Cuáles son mis responsabilidades como cliente?

- ✓ Estar disponible o dejar a un tercero mayor de edad encargado para recibir los productos en los días indicados para el despacho.
- ✓ Entregar un contacto telefónico y o correo electrónico en el cual nos podamos comunicar, en caso de ser necesario.
- ✓ Revisar los productos para asegurarse que estén en perfecto estado, constatándolo en la guía firmada.
- ✓ En el caso de haber un reclamo por daños posterior a la entrega, hbt no se hará responsable.

# Preguntas frecuentes



## ¿Qué tipo de productos puedo pedir para despacho?

Todos los productos pueden ser despachados. En caso de tratarse de cristales, puertas de aluminio y productos frágiles, se realizará un cobro adicional para embalaje reforzado.

## ¿Quien despacha los productos?

En función de brindarle un óptimo servicio, hbt puede tercerizar el servicio de despacho cuando lo estime conveniente.

## ¿A quién le entregan los productos?

Los productos se entregan preferentemente al comprador, es decir, a quien le está emitida la guía de despacho. En caso de no encontrarse en el domicilio, se registrarán los datos de la persona que recibió los productos.

## ¿Cómo se comunican con el cliente?

La comunicación se realiza exclusivamente a través de correo electrónico a los datos ingresados al momento de realizar la compra. Es exclusiva responsabilidad del cliente que esta información sea ingresada correctamente.

## ¿Puedo cambiar la dirección de mi despacho?

Si, puede solicitar el cambio de destino hasta 12 horas posteriores a la compra. Siempre y cuando corresponda a la misma región. Para esto, deberá llamar a Servicio al Cliente (+56 2) 22017650 o enviar mail a [info@hbt.cl](mailto:info@hbt.cl) entre los días lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas.

## ¿Qué pasa si en el domicilio no hay nadie en el horario de entrega?

Si no hay quien reciba el pedido el día del despacho, debe comunicarse con nuestro equipo de Servicio al Cliente, llamando al (22)2017650 o enviar mail a [info@hbt.cl](mailto:info@hbt.cl)

Nuestro equipo de transportistas, hará una reprogramación de la entrega. Después del segundo intento fallido, el cliente deberá retirar su pedido en nuestro centro de distribución. Para esto tendrá un plazo de 5 días hábiles, posterior a este plazo se emitirá una nota de crédito por la compra, y el servicio de despacho se considerará como efectuado.

## ¿Qué hago si mi compra no llegó en la fecha que debería, o no llegaron todos los productos que compré?

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](mailto:info@hbt.cl) entre los días lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas.

# Retiro en tienda



**Paso 1:** Al realizar la compra en la sección de despacho, debe seleccionar la opción retiro en tienda y elegir el lugar de retiro según su preferencia.

**Paso 2:** Luego de finalizar su compra, recibirá dos e-mails. El primero con la confirmación de su compra, y posteriormente se le notifica cuando el producto esté disponible para su retiro en la tienda.

**Paso 3:** Tendrá 7 días corridos para realizar el retiro de sus productos, posterior a este plazo se anulará la compra con una nota de crédito, la cual podrá utilizar para nuevas compras en tienda.

**Paso 4:** Debe tener en cuenta que al retirar sus productos deberá presentar su cédula de identidad y orden de compra.

## Preguntas frecuentes

**¿Qué pasa si no me llega el correo indicando que mi pedido está listo para retiro?**

Para conocer el estado de su compra deberá contactarse con Servicio al Cliente, llamando al (+56 2) 22017650 o enviar mail a [info@hbt.cl](mailto:info@hbt.cl) entre los días lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas.

**¿Cuánto tiempo demora mi compra en estar disponible para el retiro?**

Esto dependerá de la sucursal que hayas elegido para la entrega.

- Región metropolitana (72 horas)
- Sucursales de otras regiones, puede ser hasta un máximo de 21 días hábiles (\*).

*(\*) Estos plazos pueden variar.*

**¿Cuáles son los horarios disponibles para las entregas de productos?**

Lo invitamos a conocer los horarios de nuestras tiendas en el link [www.hbt.cl/tiendas](http://www.hbt.cl/tiendas)