SERVICIO DE DESPACHO

CONDICIONES GENERALES

Los productos adquiridos en nuestro **sitio web** están sujetos a **las condiciones de despacho y entrega elegidas por el cliente**.

Toda la información relativa al lugar y nombre del despacho es de exclusiva responsabilidad del cliente.

El cliente no podrá utilizar como dirección de despacho casillas de correo tanto en Chile como en el extranjero.

Los despachos de este sitio solo se realizarán en el territorio de la República de Chile y en el rango de horario de **8:30 a 18:00** horas.

hbt se reserva la facultad de no procesar la compra por falta de stock o por cualquier motivo de otra índole. En dicho caso se podrá abonar el monto pagado a una futura compra o solicitar la restitución de lo cancelado.

- ✓ **Tu compra será entregada en la entrada principal de tu dirección**, nuestros transportistas no pueden ingresar al interior de tu domicilio.

- ✓ **Si tu domicilio es en departamento o edificio, la entrega se realizará en conserjería o recepción**, nuestro equipo de despacho no puede acercar el pedido al piso de tu departamento.

- ✓ **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 nuestros productos.

- ✓ **Te recomendamos desembalar y revisar tu producto antes de recibirlo conforme**. Si no estás conforme, debes rechazar la entrega del producto.

- ✓ La persona que reciba el producto, debe aceptar la guía de despacho que entrega el transportista, si recibe conforme, firmando con su nombre y RUT.

¿Cuáles son mis responsabilidades como cliente?

- ✓ Estar disponible o dejar a un tercero encargado mayor de 18 años para recibir los productos en los días indicados para el despacho.
- ✓ Entregar un contacto telefónico a donde nos podamos comunicar contigo, en caso de ser necesario.
- ✓ **Revisar los productos para asegurarte de que estén en perfecto estado, en el caso de haber un reclamo por daños, posterior a la recepción conforme, hbt no se hará responsable.**

SERVICIO DE DESPACHO

TIEMPOS DE ENTREGA

SERVICIO DE DESPACHO

TIEMPOS DE ENTREGA

¿Plazos de despacho?
Los tiempos de despacho dependerán del tipo de producto adquirido, y de la región a la cual sea solicitado el servicio, acorde a la siguiente tabla.

Regiones	Organización y herrajes	Electrodomésticos y fabricados
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	7 días	15 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

TIEMPOS DE ENTREGA

¿Cuáles son los horarios de entrega?

Dentro de Santiago, los horarios de entrega son:
De lunes a viernes desde las 8:30 a 18:00 horas.

¿De qué depende el costo del envío?

Un despacho se cobra de acuerdo al producto, peso y comuna. Este valor es variable y se calcula automáticamente según rango de peso completo del carro de compras. Éste se verá reflejado una vez completados todos los datos asociados al envío.

¿Como puedo conocer el estado de mi pedido?

hbt te informará vía mail o mensaje de texto los siguientes estados del proceso:

- ✓ **Compra exitosa** : Al momento de la compra.
- ✓ **Entrega al transportista** : Al salir de nuestras bodegas.
- ✓ **Entrega al comprador** : Al recibir tu pedido.
- ✓ **Entrega fallida** : En caso de reprogramar el despacho.

SERVICIO DE DESPACHO

RETIRO EN TIENDA

RETIRO EN TIENDA

Una vez confirmada la compra, **tendrás 10 días hábiles para realizar el retiro**, luego de este plazo se emitirá una nota de crédito que podrás utilizar en compras posteriores.

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

Para conocer el estado de tu compra deberás contactarte con **Servicio al Cliente hbt**, llamando al (+56 2) 2017650 o enviar un WhatsApp con el número de tracking al número (+56 9) 57065797, entre los días lunes a viernes de 8:00 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]
- Otras Regiones [5 a 10 días hábiles]

* Sólo los retiros de electrodomésticos son en el centro de distribución Carrascal.

¿En que horarios puedo retirar mi producto?

Los horarios varían de acuerdo a los horarios de atención de cada tienda. Para mayor detalle revisar la sección “Tiendas” de nuestro sitio web.

SERVICIO DE DESPACHO

PREGUNTAS FRECUENTES

hbt

¿Qué tipo de productos puedo pedir para despacho?
Todos los productos pueden ser despachados. En caso de tratarse de cristales, puertas de aluminio, dimensionado de frentes/puertas y productos frágiles se enviará a través de transporte propio, más un cobro adicional de embalaje reforzado.

* Considerar despachos sólo en las comunas indicadas por logística.

¿Quien despacha los productos?
Con el fin de entregarte un óptimo servicio, **hbt** puede tercerizar el servicio de despacho cuando lo estime conveniente.

¿Quién puede recibir mis productos?
Los productos se entregan al cliente que realizó la compra, es decir, a quien esté 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 me informarán el estado de mi compra?
La comunicación se realiza exclusivamente a través de correo electrónico y/o mensaje de texto de acuerdo a los datos ingresados al momento de realizar la compra.
Es exclusiva responsabilidad del cliente que esta información sea ingresada correctamente.

contacto +562 22017650 @hbtoficial

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Puedo cambiar la dirección de mi despacho?
Si, puedes solicitar el cambio de destino hasta 12 horas después de la compra, siempre y cuando corresponda a la misma región. Para esto, deberás llamar a **Servicio al Cliente hbt** al (+56 2) 2017650 o enviando un WhatsApp al número (+56 9) 57065797 entre los días lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas.

¿Qué pasa si no me encuentro en mi domicilio al momento de la entrega?
Si el día del despacho no hay quien reciba tu pedido, debes comunicarte con nuestro equipo de **Servicio al Cliente hbt** llamando al (+56 2) 2017650 o enviando un WhatsApp al número (+56 9) 57065797 para reprogramar la entrega. Después del segundo intento fallido, deberás retirar tu pedido en nuestro centro de distribución, ubicado en Cerámica 2671, bodega N°6, Cerro Navia, Santiago. Para esto tendrás 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?
Contáctate con nostros a través de nuestro **Servicio al Cliente hbt**, llamando al (+56 2) 2017650 o enviar un WhatsApp al número (+56 9) 57065797 entre los días lunes a viernes de 8:00 a 18:00 horas para ayudarte con tus dudas y resolver.