

POLÍTICAS DE DEVOLUCIONES Y/O REEMBOLSOS

1. Arrepentimiento de compra

Si el producto que compraste no satisface tus necesidades, ya sea por medida, diseño o porque no te gustó, no te preocupes, devolverlo sin problema. Nuestro compromiso de satisfacción garantizada te permite devolver tu producto hasta 10 días continuos después de la fecha en que lo hayas recibido. El producto que quieres devolver debe estar en las mismas condiciones que te lo entregamos; sin uso, con todos sus accesorios, embalajes originales. Para hacer uso de esta devolución, bastará con que nos escribas al correo ventas@unmerci.com adjuntando tú boleta o factura, con tu requerimiento (breve descripción de lo que necesitas). En el caso que el producto se devuelva vía transporte pagado el costo debe ser cubierto por el comprador, en el caso de que devuelvas el producto en una tienda, no tendrá costo.

2. Error en el pedido o daños físicos al momento de entrega

Puedes solicitar una devolución de dinero correspondiente al total del valor pagado por los productos, para esto debes enviar un correo con fotos que respalden el error o daño visible a ventas@unmerci.com en un plazo no superior de 48 hrs después de la entrega. Los productos no pueden haber sido probados y/o usados, deben tener su embalaje original completo y todos sus accesorios, manuales y folletos.

3. Producto incompleto respecto a partes o piezas

Si el producto que compraste está incompleto respecto de partes o piezas puedes solicitar una devolución de dinero correspondiente al total del valor pagado por los productos y el despacho, para esto debes enviar un correo con fotos que respalden el error a ventas@unmerci.com en un plazo no superior de 48 hrs después de la entrega. Los productos no pueden haber sido probados y/o usados, deben tener su embalaje original completo.

4. Producto con fallas o defectos de funcionamiento

Si el producto presentara fallas o defectos de funcionamiento dentro de los tres meses siguientes a la fecha que fue recibido puedes optar por la devolución de tu dinero del producto una vez que este sea revisado por UNMERCÍ y se compruebe que no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al usuario. Puedes entregarlo directamente en nuestro servicio técnico autorizado coordinando tu entrega en el email ventas@unmerci.com.

La garantía legal se hace efectiva por el servicio técnico del proveedor, éste evaluará si la garantía aplica, y emitirá el certificado de cambio o devolución.

5. ¿Cuáles son los plazos y condiciones de las devoluciones?

Si tu devolución es aceptada, se efectuará el reembolso total del valor pagado por el o los productos. En el caso de haber pagado con Transferencia Electrónica o Tarjeta de Débito o Tarjeta de Crédito, se hará un depósito a una cuenta bancaria nacional y personal bajo el mismo titular del documento de compra, en un plazo aproximado de 15 días hábiles después de la aceptación desde la entrega de los productos.

POLÍTICAS DE GARANTÍA

1. Garantía de despacho

Tendrás 48 horas desde la recepción del producto para dar tu conformidad con el despacho. Es decir, desde que recibiste el producto tendrás 48 horas para revisar que no tenga daños estéticos producidos por el despacho. En caso de que detectes que existe un daño estético deberás dar pronta noticia a la tienda donde lo compraste o enviar un correo electrónico a ventas@unmerci.com. De esta forma tu producto podrá ser reemplazado por uno en perfecto estado.

2. Garantía de satisfacción garantizada

Si el producto que compraste no satisface tus necesidades, ya sea por medida, diseño o porque no te gustó, no te preocupes, devolverlo sin problema. Nuestro compromiso de satisfacción garantizada te permite devolver tu producto hasta 10 días continuos después de la fecha en que lo hayas recibido. El producto que quieres devolver debe estar en las mismas condiciones que te lo entregamos; sin uso, con todos sus accesorios, embalajes originales. Para hacer uso de esta devolución, bastará con que nos escribas al correo ventas@unmerci.com adjuntando tú boleta o factura, con tu requerimiento (breve descripción de lo que necesitas). En el caso que el producto se devuelva vía transporte pagado el costo debe ser cubierto por ud, en el caso de que devuelvas el producto en una tienda, no tendrá costo.

3. Garantías legales y beneficios ofrecidos por el fabricante.

Si el producto que compraste no tuviera las características técnicas informadas en el manual o esté incompleto respecto de partes o piezas, puedes cambiarlo de inmediato. Si presentara fallas o defecto dentro de los tres meses siguientes a la fecha que fue recibido puedes optar entre su reparación gratuita, o previa restitución del producto siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho atribuible al consumidor. Puedes entregarlo directamente en nuestro servicio técnico autorizado coordinando tu entrega en el email ventas@unmerci.com.

CONDICIONES Y PLAZOS DE DESPACHO O RETIRO

1. Los productos adquiridos a través de este sitio web se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el consumidor únicamente dentro de las opciones que para este efecto le oferte el proveedor en el sitio web.

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

3. Los plazos elegidos para el despacho y entrega, se cuentan desde que la empresa oferente haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado, y se consideran días hábiles para estos efectos de lunes a viernes, excluidos los feriados legales y fines de semana.

4. No podrá utilizar como dirección de despacho casillas de correo tanto en Chile como en el extranjero.

5. Los despachos de productos de este sitio sólo se realizan dentro del territorio de Chile y en el rango horario de 10:00 a 17:00 horas.

6. Las fechas de entregas de productos correspondientes están sujetas a modificaciones o cambios de fecha la cual depende totalmente de la empresa de transporte.

7. Unmerci se reserva el derecho de no procesar la orden de compra por falta de stock (o por cualquier motivo de otra índole) si el producto comprado no se encuentra en stock al momento de la entrega. En este caso se ofrecerá abonar el valor de lo cancelado a una próxima compra o la anulación de esta.

8. ¿Cómo cobramos los despachos?

Un despacho se cobra según productos, tamaño, peso y comuna.

Este valor es entregado al comprador luego de realizar la compra a través de nuestra web (dependiendo de la elección de la empresa de transporte) las cuales se encuentran especificadas en nuestra web al momento de realizar la compra.

9. ¿Cuáles son mis responsabilidades como cliente?

- Estar disponible o dejar a un tercero encargado para recibir los productos en los días indicados.
- Entregar un número de teléfono en el cual nos podamos comunicar, si es que tuviéramos alguna duda.
- Revisar los productos para asegurarse de que no hay daños físicos, en el caso de haber un reclamo por este tipo de daños posterior a la entrega, Unmerci no se hará responsable.

10. ¿Cuáles son los plazos de entrega si pido despacho?

Los plazos de entrega dependerán 100% de la empresa de transporte que elija el comprador.

11. ¿Cuáles son los plazos de entrega si pido retiro en tienda?

Unmerci cuenta con entrega inmediata luego de realizada la compra a través de nuestra web. Horario de entrega de Lunes a Viernes de 10:00 a 17:00 horas en horario continuado.