

CONDICIONES PARA CAMBIOS Y DEVOLUCIONES



I. ANTECEDENTES GENERALES

Para dar un servicio de excelencia a nuestros clientes Texora indico las condiciones de cambio y devolución de productos.

II. OBJETIVOS

- a. Indicar las condiciones de cambio por solicitud de Cliente.
- b. Indicar las condiciones de cambio o devolución por defectos.
- c. Referir la normativa legal vigente.

III. CONCEPTOS CLAVES:

- a. Cambios por Garantía de Satisfacción: Es la recepción de productos en **perfectas condiciones** y entrega de otros productos a cambio por deseo propio del cliente.
- b. Cambio o devolución por defecto: Es la recepción de un producto con defectos o fallas porque no satisfacen las características publicadas por Texora S.A. con opción de cambio del producto o posterior restitución de la cantidad pagada, según Ley N1 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.

IV. DEFINICIONES:

- a. La devolución o cambio de Producto en Texora se rige según Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores Ley del Consumidor” publicada el 07 marzo de 1997 y todas las modificaciones realizadas hasta la presente fecha.
- b. Para solicitar un cambio o devolución el consumidor debe presentar la boleta o factura, en donde se detallen los productos a cambiar o devolver. Además, debe presentar la orden de venta, en la cual hará uso efectivo de su garantía de satisfacción.
- c. Texora S.A. ofrece a sus clientes Garantía de satisfacción, que permite realizar cambio de productos sin motivos, siempre y cuando el producto retornado se encuentre sin uso, en perfectas condiciones, con etiquetas, sin estampados, bordados u otras condiciones que alteren las características originales del producto, accesorios y empaques originales.

CONDICIONES PARA CAMBIOS Y DEVOLUCIONES



Los plazos establecidos para hacer válida la Garantía de satisfacción se encuentran directamente relacionados con la categoría del cliente.

- i. Para clientes Detallistas, Mayoristas Nuevos, Mayoristas Normales, Mayoristas Especiales y Mayoristas Premium Texora S.A. acepta cambios de productos en un plazo máximo de 10 días contados desde la compra o recepción del producto por parte del cliente.
- d. Los cambios o devoluciones de productos por falla, defectos o no cumplimientos con lo publicado,
 - i. Según la Ley todos los productos tienen una garantía legal de 3 meses para la reparación gratuita del producto, cambio o devolución del dinero, cuando:
 - i. El producto no sirve para el uso al que está destinado o para lo que el proveedor haya anunciado en su publicidad.
 - ii. El producto presente defectos o fallas que imposibiliten su uso.
 - iii. Los componentes de los productos no correspondan a lo que se anuncia o a las menciones de los rotulados o etiquetas.
 - iv. Los productos no reúnen las especificaciones convenidas entre el consumidor y el proveedor.

NOTA: En los casos especificados en puntos i; ii; iii; iv no se requiere embalaje original.

- ii. Toda devolución por fallas o defectos debe ser gestionada a través de Post venta, quienes serán los encargados de ejecutar el procedimiento y dar una resolución. A continuación, se detallan los plazos internos para la devolución por fallas o defectos:
 - i. Si la falla del producto es indiscutiblemente de origen se dará resolución inmediata.
 - ii. En casos que la falla sea compleja de resolver Texora tiene un plazo mínimo de 24 horas y máximo de 5 días hábiles para la revisión y análisis del caso.

CONDICIONES PARA CAMBIOS Y DEVOLUCIONES



- iii. El pago de la devolución será efectivo una vez que sea resuelto el caso. La devolución se realizará el día viernes mediante transferencia a la cuenta asociada al titular de la compra, siempre y cuando la documentación sea recepcionada a mas tardar el día miércoles de esa semana.