

Faro Emporio

FARO EMPORIO POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES SECCIÓN 1: CONDICIONES DE REPOSICIÓN Si el producto que compraste no tuviera las características informadas, te llegó dañado o en mal estado podrás solicitar una reposición de este, siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al consumidor y que se mantenga cerrado en su empaque original. Se considerará que hay un mal estado, apariencia o defecto:

- a) Si los productos no cumplan las especificaciones correspondientes mencionadas en el rotulado, tales como ingredientes o peso neto contenido;
- b) Si cualquier producto, por deficiencias de elaboración, sustancias, ingredientes, calidad, condiciones sanitarias o contaminación de agentes externos, en su caso, no sea enteramente apto para el consumo al que está destinado.

En caso que la compra fue realizada a través de un Market Place determinado, FaroEmporio responde hasta el momento de la entrega de los productos al seller, una vez hecha la recepción conforme por parte del Market Place. No respondemos por deterioros posterior a la inspección de entrega de nuestros productos provenientes de la manipulación y logística del seller.

SECCIÓN 2: PLAZO DE LA GARANTÍA La garantía otorgada por Faro-Emporio para sus productos comprende el plazo indicado en el envase como fecha de vencimiento del producto, siempre y cuando se mantenga cerrado en su empaque original y almacenado en las condiciones indicadas en el mismo envase. En caso que el empaque original del producto haya sido abierto o alterado por un hecho imputable al consumidor, o se haya mantenido en condiciones diferentes a las indicadas en el envase, se entenderá caducada su garantía y no tendrá derecho a devolución o reposición.

SECCIÓN 3: PROCESO DE DEVOLUCIÓN Y REPOSICIÓN DE PRODUCTOS Para solicitar la devolución y reposición de un producto deberás contactarte con FaroEmporio a través del mail de contacto hola@faro-emporio.cl, entregando una breve descripción del problema, número de boleta de la compra y tus datos de contacto. Una vez recibida esta información, se dará inicio al proceso de resolución del problema, dicho proceso tendrá una duración de 5 días hábiles en el que personal de Faro-Emporio tomará contacto contigo para solicitar más información del producto afectado, esta puede ser fotografías, condiciones de almacenamiento, condiciones del empaque, entre otros, con el fin de analizar tu solicitud de reposición. Finalizado el período de análisis de tu caso, te entregaremos una respuesta, en caso de ser favorable, coordinaremos contigo para retirar el producto afectado y reponerlo con un nuevo producto de las mismas características, sujeto a stock. Es mandatorio que mantengas las boleta electrónica o física del producto afectado para solicitar la reposición de un producto. En caso de no tenerla no tendrás posibilidad de solicitar la reposición del producto.

SECCIÓN 4 - INFORMACIÓN DE CONTACTO Preguntas acerca de nuestra Política de Cambios y Devoluciones deben ser enviadas a hola@faro-emporio.cl.