

Ortopedias más vida

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES.

En **Ortopedias Más Vida**® nuestra prioridad es que te sientas satisfecho con tus compras y, respaldado por el servicio de calidad y eficiencia que damos a nuestros clientes. Por eso, junto con las garantías legales y las ofrecidas por nuestro servicio técnico de los productos que vendemos, te entregamos como empresa una breve descripción de la forma en que estas operan.

Garantía legal.

Procede por la compra de un “producto nuevo” y este es defectuoso, le faltan piezas o partes, no es apto para el uso que fue destinado, que fue anteriormente arreglado, pero sus deficiencias persisten o presentan nuevas fallas, entre otras causales que al efecto consagra la Ley del Consumidor.

En dichas situaciones, el Consumidor puede ejercer, a su arbitrio y, durante el plazo de tres meses desde la recepción del producto, cualquiera de las siguientes tres alternativas;

- a.- Devolución del dinero.
- b.- Cambio del producto.
- c.- Reparación gratuita.

Ahora bien, es preciso señalar que si tu compra la hiciste por internet, tienes un derecho adicional, el cual consiste en el derecho a retracto del consumidor, lo que implica arrepentirse dentro de los diez días desde que has recibido el producto en tu domicilio, para ello este derecho se ejerce antes de haber sido utilizado el producto, así este deberá restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo previamente informado (artículo 3 bis parte final de la Ley N.º 19. 496). Para hacer efectivo este derecho deberás avisarnos vía mail al siguiente correo: **contacto@ortopediasmasvida.cl**, informando las razones de la devolución además de toda la información necesaria para efectos de transferencia del monto invertido en la compra, descontando

los costos del envío. Es importante mencionar que las devoluciones no son inmediatas, ya que se debe entre otras acciones, analizar las razones de la anulación, recuperar el producto y constatar que se encuentre sin uso y en óptimas condiciones, etc.

Nuestro servicio de **posventa** te permite cambiar tu producto, conforme a lo expuesto anteriormente y cumpliendo con los requisitos legales, en cualquier local de **Ortopedias Más Vida**® o, si fue despachado, deberás cancelar solo el valor del transporte, que será igual al del despacho. Solo debes asegurarte que el producto que quieres cambiar, si es tu opción, y que se deba a un hecho atribuible a nuestra empresa, esté sin uso, con todos sus accesorios, embalajes originales y con los regalos promocionales que hayan estado

asociados a la compra, en caso de que ellos se hayan realizado.

Adicionalmente, es menester señalar, que en ciertas líneas de productos y ante un cambio, dada la naturaleza de los mismos, es condición que estos no hayan sido abiertos y conserven su sellado y embalaje original, como por ejemplo: Pañales, Pantys, calcetines repomen, preservativos urinarios, etc.

Para hacer uso de esta garantía, bastará con que presentes tu boleta, guía de despacho, u otro comprobante de compra. Lo anterior es clave para poder acceder a estos derechos que consagra la Ley del Consumidor y que aplica en todas sus ventas **Ortopedias Más Vida®**. Así, tendrás la tranquilidad de que se respeten tus derechos.

Cabe mencionar que algunos productos No admiten cambios ni devoluciones por ser de uso personal para enfrentar la Pandemia generada por el COVID-19, dentro de esta categoría encontramos las Mascarillas, Protectores Faciales, Máscaras, test Rápido para COVID-19, Alcohol desnaturalizado, Gorros Desechables, Alcohol Gel, Guantes, etc. todos productos que dada la naturaleza de su uso no pueden ser restituidos a la tienda por el peligro que conlleva su posible contaminación poniendo en riesgo la salud del personal de Ortopedias Más Vida y el de nuestros propios clientes.