

## Oster

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS Sin perjuicio de que el Proveedor excluye la posibilidad de retracto unilateral del contrato celebrado por medios electrónicos, conforme a la letra b) del artículo 3 Bis de la Ley 19.496, se reconoce el derecho del Consumidor de devoluciones de dinero, reparaciones o cambio de los Productos adquiridos, dentro del territorio de Chile, cumpliendo con los requisitos legales, a saber:

- a. Ejercer su derecho dentro de los 3 meses siguientes a la recepción del Producto, conforme al artículo 21 de la Ley N° 19.496.
- b. Restituir al Proveedor el Producto defectuoso con su embalaje, envase, manuales de operación, documentos de garantía, y en el mismo estado en que fue recibido. Los gastos de envío y retiro del o los Productos en caso de devolución, serán de cargo del Consumidor.

Para hacer efectiva esta garantía, los productos deben ser entregados en cualquiera de los Centros de Servicio Técnico Autorizados Oster® que se encuentran informados en el sitio web Oster.cl, debiendo además de presentar el producto defectuoso, exhibirse la boleta o factura de compra.

- c. Cumplidas las condiciones antes establecidas y habiendo verificado el Proveedor que el Producto tiene fallas o defectos de su responsabilidad, en el caso de cambio de Productos, éste sólo podrá realizarse por el mismo Producto o uno de valor igual o superior, en cuyo caso deberá, previo al cambio, pagarse la diferencia de precio si es del caso.
- d. En caso que el Usuario que haya restituido el producto defectuoso adquirido, y ejerciendo su derecho haya solicitado la restitución del precio pagado por medio de tarjeta de crédito, la devolución será efectuada mediante el reintegro del precio o reversión de fondos a la misma tarjeta. En caso del sistema Débito de MercadoPago, la devolución del precio pagado se realizará mediante la disponibilidad del dinero en su cuenta de Mercado Pago. En ninguno de los casos anteriores la Empresa retendrá monto alguno y restituirá el precio pagado a más tardar dentro de 45 días corridos contados desde la fecha de solicitud del Usuario. La Empresa no permite el cambio de Productos excepto en caso en cumplimiento de sus obligaciones legales y de fallas de fábrica. En consecuencia, consideraciones estéticas o funcionales sobre los Productos adquiridos no serán causa suficiente para que la Empresa proceda a su cambio o a la devolución del precio pagado.

### **GARANTÍAS:**

Para hacer válida la garantía de algún producto debes tener en cuenta lo siguiente:

- Si el producto fue comprado en nuestra página web <https://www.oster.cl/> puedes acudir directamente al Servicio técnico más cercano disponible. Revisa aquí

<https://www.oster.cl/servicio-y-soporte/centros-de-Servicios>, también puedes contactarnos por medio del formulario de atención a clientes en el siguiente link <https://www.oster.cl/servicio-y-soporte/contactanos> o en su defecto comunicarte con nuestro Call Center al 56225945098 en horario de atención de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes. No olvides presentar la boleta enviada por mail al momento de tu compra para hacer efectiva la garantía.

- Si el producto fue comprado en alguna casa comercial o distribuidor autorizado por Newell Brands de Chile Ltda (Oster) y la compra tiene menos de 3 meses, debes seguir las políticas de cambio y garantía de dicha casa comercial. Para casos posteriores a 3 meses, debes acudir directamente al Servicio técnico más cercano disponible. Revisa aquí <https://www.oster.cl/servicio-y-soporte/centros-de-Servicios> Newell Brands Chile Limitada, garantiza que este producto estará libre de defectos en material o mano de obra por un periodo de UN (1) año a partir de la fecha de la compra. Newell Brands sustituirá, sin costo para el comprador, cualquier componente del producto que haya verificado se encuentre defectuoso y que dicho defecto sea de su responsabilidad, durante el período de garantía. La garantía comienza partir de la fecha en que el cliente recibe el producto, que se presume como la fecha de la factura o comprobante, o la fecha del sello de la garantía, salvo documento que demuestre lo contrario. Esta garantía es válida para el comprador original que haya adquirido el producto directamente del Proveedor a través del Sitio, o en el comercio minorista, y no es transferible. Para hacer efectiva esta garantía en cualquiera de los Centros de Servicio Técnico Autorizados Oster® que se encuentran en el sitio web Oster.cl, deberá además de presentar el producto defectuoso, exhibir la boleta o factura de compra, debidamente llenada, sellada y fechada por el establecimiento que lo vendió. Para obtener información sobre las partes, componentes, consumibles y accesorios de sus productos, el consumidor deberá de contactar a cualquiera de los Centros de Servicio Técnico Autorizados Oster® que se encuentran en el sitio web Oster.cl. Los concesionarios Oster®, Centros de Servicio Técnico Autorizados Oster®, o almacenes de ventas al detalle de productos Oster® no tienen el derecho de alterar, modificar o cambiar, de manera alguna, los términos y condiciones de esta garantía. Incluye la sustitución gratuita de cualquier parte, pieza o componente que eventualmente fallara, y la mano de obra necesaria para su revisión, diagnóstico y reparación, a partir de la fecha de su recepción dentro de la Red de los Centros de Servicio Técnico Autorizados Oster®, derivados del cumplimiento de esta póliza. El presente certificado ampara únicamente al USUARIO del producto para uso DOMÉSTICO. Newell Brands Chile Limitada se exime de hacer efectiva esta garantía contractual sólo en los siguientes casos:

- a) Cuando el producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales.
- b) Cuando el producto no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que se le acompaña.
- c) Cuando el producto hubiese sido alterado o reparado por personas no autorizadas por el fabricante nacional, importador o comercializador responsable respectivo.
- d) Uso en voltaje o corriente incorrecta, o fallas en el suministro eléctrico.

- e) Daños ocasionados por el consumidor, por transporte o manipulación del artefacto.
- f) Desgaste natural de accesorios en general, recipientes, vasos, etc.
- g) Si se detecta que el daño interno del equipo fue ocasionado por insectos o animales. Al término de su póliza de garantía, los Centros de Servicio Técnico Autorizados Oster®, seguirán a sus órdenes para brindarle el servicio que usted se merece, siempre con la confianza de la marca Oster®.