

Lego:

En caso de existir una falla en el producto adquirido, el cliente tendrá derecho a optar, dentro de los 6 meses siguientes a su recepción, por alguna de las siguientes alternativas:

1. a) Reparación gratuita del producto; o previa restitución del mismo.
2. b) Reposición o cambio.
3. c) Devolución de la cantidad pagada.

En caso de devolución de dinero la empresa realizará un abono en el mismo medio de pago que el cliente haya utilizado para la compra del producto, abono que se realizará en un período no superior a 15 días hábiles contados desde que el cliente devuelve el producto, quedando constancia del desperfecto, cuestión que será informada a través del correo electrónico que se hubiere registrado.

Se considerará como falla o defecto:

Productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio que no cumplan con las especificaciones

Si los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado.

Productos que por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.

Si el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.

Si después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere el numeral 3. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma.

Si la cosa objeto del contrato tiene efectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.

Procedimiento para hacer efectiva la garantía legal.

Para ejercer esta garantía, el cliente deberá tomar contacto en horario hábil con el área de servicio al cliente mediante envío de correo electrónico a la dirección: contacto@eliebrands.cl, solicitando el retiro del producto y su envío al servicio técnico, reposición o devolución de la cantidad pagada.

Cualquiera sea la elección del cliente al hacer efectiva la garantía, el producto podrá ser enviado al Servicio Técnico para certificar que efectivamente existe una falla o defecto amparada por la garantía legal establecida en la ley de protección al consumidor.

En caso de optarse por la reparación del producto o por su reposición, el plazo para ejercer la garantía es de 6 meses, contados desde su recepción por parte del cliente. Dicho plazo se suspenderá por el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía, y hasta que se complete la reparación.

En caso de optarse por la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la garantía es de tres meses, contados desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno.

Garantía voluntaria del fabricante o proveedor.

Para el caso de bienes amparados por una garantía voluntaria otorgada por el fabricante o proveedor, el cliente previo a ejercer alguno de los derechos indicados en la presente sección, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece conforme a los términos de la póliza.