

Piwen:

En Piwén puedes solicitar un cambio o anulación del pedido si el producto presenta fallas de origen o si no cumple con las características anunciadas en nuestro sitio web. Sin embargo, la Ley establece que no se realizan cambios si no te gustó un producto. Para brindarte una mejor experiencia de compra, Piwén cuenta con una garantía voluntaria (además de la garantía legal) de Satisfacción Garantizada, con la que puedes cambiar o anular un pedido dentro de los primeros 15 días de recibido éste, siempre que se cumplan los requisitos de satisfacción garantizada.

Si un pedido es anulado y existiese un pago asociado, se hará una devolución por el monto total del pedido, independiente del medio de pago. Los plazos de la devolución dependerán del medio de pago seleccionado al momento de hacer la compra.

Según lo señalado en el artículo 3 BIS letra B de la Ley N°19.496 sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, puedes cancelar tu pedido, sin necesidad de indicar los motivos, en el plazo de 15 días corridos. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato. En este caso, el plazo para ejercer el derecho de retracto se contará desde la fecha de recepción del bien, sin embargo, en ciertas campañas específicas, Piwén podrá determinar que tal derecho de cancelación no aplique, lo que será debidamente advertido en la campaña.

No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.

Los productos deben estar en su estado original, con el embalaje original, en perfectas condiciones.

Si quieres cambiar o anular tu compra, escríbenos de inmediato a ventasonline@piwen.cl para que te ayudemos. Nuestro horario de atención es de Lunes a Viernes 9:00 a 17:00 horas, excluyendo festivos.

De ser necesario gestionar un retiro de productos, debes solicitarlo a través de ventasonline@piwen.cl. En Piwén cubrimos el costo de retiro siempre y cuando el motivo de la cancelación sea que la mercancía suministrada no corresponda con la mercancía pedida o algún producto esté defectuoso. El producto debe ser devuelto en perfectas condiciones, con todas sus etiquetas y embalajes originales.

En cuanto recibamos la mercancía devuelta, y después de haber pasado por el proceso interno de evaluación del producto que nos fue devuelto, procederemos al proceso de cambio reingresando su pedido, o la devolución de dinero vía transferencia bancaria o reversa al medio de pago original, con un plazo de 30 días corridos cuando nos referimos a las devoluciones de dinero.