



POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Despacho de Productos

En Sagita confiamos en la calidad de todos nuestros productos y es por esto que estamos seguros de que nuestros clientes siempre recibirán productos de la más alta calidad. Debido a esto y para tranquilidad de nuestros clientes en su proceso de compra con nosotros, definimos claramente nuestra política de cambios o devoluciones.

Aplicarán para esta política única y exclusivamente los siguientes casos:

Errores en Despacho

Casos que, por fallas de control interno, el producto entregado no corresponda a lo solicitado por el cliente, o que las cantidades difieran de lo solicitado en el mismo documento. Para estos casos la devolución se podrá hacer efectiva sólo si los productos no han sido abiertos ni usados y mantengan las mismas condiciones de embalaje en las que fueron entregados. Se establece como plazo de aviso para esta situación un plazo máximo de 48 horas desde recibido el despacho.

Daños en el Producto

Que el producto entregado presente algún daño al momento de la recepción no atribuible a la manipulación en destino. Para verificación de este caso Sagita activará inmediatamente su protocolo de trazabilidad, el cual registra documental y fotográficamente cada etapa del proceso, desde la preparación hasta la entrega final al cliente. Si el resultado de la investigación indica que la causa es atribuible al proceso interno de Sagita se procederá al correspondiente cambio o devolución del producto, de lo contrario y se establece que el daño fue generado en etapas posteriores a la entrega por parte de Sagita, se entregará al cliente informe completo y detallado con todos los antecedentes y registros que demuestren lo indicado. Para informar una situación de este tipo se establece como plazo máximo 24 horas de recibido el pedido. Para cambio o devolución deberá presentarse la boleta, factura, guía de despacho, u otro comprobante de compra.

Esta garantía no aplica a productos a pedido o confeccionados a la medida. En el caso de productos que sean informados como usados, abiertos, de segunda selección o con alguna deficiencia, que sean comprados habiéndose informado esta situación en el sitio y contando con un precio reducido, no será aplicable el cambio ni devolución.

En caso de devolución de dinero la empresa realizará un abono en el medio de pago que haya utilizado en un período no superior a 72 Horas de haberse aceptado la devolución, cuestión que será informada a través del correo electrónico que se hubiere registrado.

DERECHO DE RETRACTO

Usted contará con un plazo de 10 días para poner término al contrato celebrado por medios electrónicos. Este plazo de 10 días se contará desde que ha recibido el producto, cuando se haya enviado confirmación escrita de haberse perfeccionado el contrato, copia íntegra, acceso claro, comprensible e inequívoco a los términos y condiciones, así como la posibilidad de imprimirlos.

Para ejercer este derecho podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato.

No podrá ejercerse este derecho en los siguientes casos:

- Cuando el producto, materia del contrato se haya deteriorado por hecho imputable al
- consumidor,
- Cuando se trate de productos que, por su naturaleza, no puedan devolverse o puedan
- deteriorarse o caducar con rapidez,
- Cuando el producto ha sido confeccionado según las especificaciones del consumidor
- Cuando se trate de productos de uso personal.
- En el caso de la contratación de servicios, Sagita tiene la libertad de aceptar o no el derecho de retracto. En cada servicio ofrecido se informará en forma previa y destacada la política aplicable a cada servicio respecto al derecho de retracto.
- Si el bien o servicio se obtuvo por medio de un crédito, éste queda sin efecto, pero los intereses son de cargo del consumidor cuando se haya otorgado por un tercero.
- Sagita tendrá la obligación de devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, y a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de 45 días a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados a la fecha del retracto. Usted deberá restituir en buen estado los elementos de embalaje, los manuales de uso, las cajas, elementos de protección y todo otro elemento que viniera con el bien.

GARANTÍAS LEGALES

En caso de que el producto no cuente con las características técnicas informadas, si estuviera dañado o incompleto, podrá ser cambiado de inmediato. Si presentara fallas o defectos dentro de los 6 meses siguientes a la fecha en que éste fue recibido, puede optarse entre su reparación gratuita, o previa restitución, su cambio o la devolución de la cantidad pagada, siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al consumidor. Puede entregarse directamente en un servicio técnico autorizado por el fabricante o en cualquier sucursal de Sagita.

Si el producto cuenta con una garantía del fabricante, se aplicará el plazo de esta garantía, si este plazo fuera mayor. Sin embargo, si el producto es perecible o está naturalmente destinado a ser usado o consumido en un período breve, el plazo de devolución será el impreso en el producto o en su envoltorio o, en su defecto, será de 5 días. Todos estos plazos se suspenderán por el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía, y hasta que se complete la reparación.

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.

Alexandra Bustamante Careaga
Gerente General Sagita SpA.

Versión: 02
Fecha: 29/01/2024
Código: POL-CYD-001