

Políticas de cambio, devolución y garantía de la empresa

SALUD INTEGRAL MARKET SpA.

Cambios y Devoluciones

Para las compras realizadas por medios remotos, call center o vía página web, de acuerdo a la facultad que confiere el artículo 3° bis de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la comercialización de suplementos alimentarios por la empresa SALUD INTEGRAL MARKET SPA. adhiere al derecho de retracto o garantía de satisfacción, bajo los siguientes términos y condiciones.

El cliente podrá ejercer su derecho a retracto, es decir, proceder, sin expresión de causa, a la devolución del producto y obtener el reembolso del precio pagado o a su cambio por otro de su preferencia, dentro del plazo de 10 días siguientes, contados desde que recibió el producto.

Para ello, el cliente deberá remitir el producto adquirido a las oficinas de Salud Integral Market SpA, ubicadas en Avenida Santa Rosa N° 17, piso 9, Santiago Centro, Región Metropolitana.

El cliente deberá asumir todos los costos o gastos asociados con la devolución del producto.

El cliente deberá remitir, a la casilla de correo electrónico: postventa@saludintegralmarket.cl, copia de la boleta venta o del comprobante de depósito o transferencia del pago de su precio, señalando, además, si su preferencia es, la devolución del precio o el cambio por otro producto (especificando cuál) y los datos de la cuenta en que podrá efectuarse la devolución del precio respectivo y será este mismo dpto. el encargado de gestionar y dar respuesta de devolución.

El producto deberá ser devuelto, con la totalidad de los envases recibidos, **sin utilizar y con sus sellos de seguridad intactos.**

Recibido el producto y la respectiva boleta o comprobante de compra, la empresa verificará la integridad y condiciones del producto devuelto, y si éste cumple con dichas exigencias, procederá a la devolución del precio o a su cambio por otro producto, conforme lo haya señalado el cliente.

La empresa procederá a la devolución del precio o al cambio del producto, dentro del plazo de 15 días, contados desde la recepción del producto y de la respectiva boleta o comprobante de compra.

Del precio respectivo, la empresa descontará el valor de los gastos o costos de envío del producto (según Anexo "Costos de Despacho") y depositará o transferirá el saldo en la cuenta que indique el cliente.

Si la opción del cliente es el cambio por otro producto, la empresa procederá a su despacho, previo pago de la diferencia que hubiere, por parte del cliente. En caso contrario, despachará el producto y depositará la diferencia a favor del cliente, previa deducción del costo o valor del despacho.

Garantías legales

De conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, considerando que los productos comercializados por Salud Integral Market SpA, que corresponden a suplementos alimentarios y que por su naturaleza son productos perecibles, y que están destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el plazo legal de su garantía corresponde al de siete días, contados desde la fecha de recepción del producto.

En el caso de que el producto presente una falla o defecto, el cliente podrá optar, dentro del señalado plazo, entre las siguientes alternativas:

- * La devolución de su precio; o
- * La Reposición o cambio del producto.

La garantía legal señalada, sólo operara en caso de que el producto presente una falla o defecto o alguna de las condiciones señaladas en el artículo 20 de la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Procedimiento para hacer efectiva la garantía legal

Para ejercer esta garantía, el cliente deberá presentar el producto, junto con cualquier documento que acredite la compra, en las oficinas ubicadas en Avenida Santa Rosa N° 19, piso 9, Santiago Centro, Región Metropolitana.

Se considerará como falla o defecto:

- Si los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones mencionadas en el rotulado.
- Productos que, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sean completamente aptos para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.
- Si el objeto del contrato tiene efectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.

NO se considerará como falla o defecto:

- Sensaciones (como, por ejemplo, el no gusto de un sabor), o la mera impresión del cliente (no respaldada por una certificación médica) de que consumo del producto le provocó algún malestar, molestia o reacción adversa.
- Cualquier otra falla que sea imputable al consumidor por algún mal uso o manejo del producto.



Plazo de respuesta

La empresa responderá por la garantía legal del producto, conforme a la alternativa por la que opte el cliente, dentro del plazo de 10 días contados desde la recepción del producto en sus oficinas.

COSTOS DE DESPACHO: 12.000 clp