

GARANTÍAS Y POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN.

Última fecha de actualización: 01 de diciembre de 2022

Política de devolución ante falla

Garantía Legal: Si el producto presenta una falla de funcionamiento dentro de los 3 meses posteriores a la entrega, será cambiado o reembolsado previa evaluación del equipo de VetterApp.

Si su producto nuevo falla por defecto de fábrica, Ud. Tiene derecho a exigir la garantía legal de 3 meses, lo que significa que puede elegir entre cambiarlo o recuperar el dinero que pagó por él, y no porque no le gustó o no le quedó la talla. Para esto debes presentar tu boleta, o comprobante de compra al vendedor y hacer valer tu derecho a la garantía legal.

No se aceptarán cambios o devoluciones de productos quebrados o destruidos por mal uso, manipulación incorrecta o destrucción por parte de un animal. En caso de que su pedido llegase a su destino con el embalaje deteriorado, no lo acepte, y comuníquese con nosotros de inmediato para solucionar el inconveniente. En caso de que su pedido no sea el producto que usted compró, debe avisarnos de inmediato a nuestro correo contacto@vetterapp.com o al número de teléfono +56926097070.

Las garantías otorgadas por VetterApp regirán siempre que el producto no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor.

Una vez que hemos determinado que se hará devolución ante falla, debe enviarnos el producto de vuelta sellado con los elementos originales del embalaje a través de la empresa de envío que le parezca pertinente. El envío debe efectuarse antes de los 3 meses desde que se entregó el producto con fallas y los costos de envío son a cargo del cliente.

Derecho de Retracto por o gusto o no quedo la talla

El usuario tendrá un plazo de 10 días luego de recibido el producto para poner término al contrato celebrado por medios electrónicos desde que reciba el producto. Dentro de este plazo debes contactarnos escribiendo al email contacto@vetterapp.com o al número de teléfono +56926097070 indicando la necesidad de cambiar o devolver el producto.

Si haces uso del derecho a retracto, debes restituir en buen estado el producto con los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas o elementos de protección dentro de los 10 días contados desde que recibió el producto, debe enviarlo por la empresa de envío que le parezca pertinente, el cliente se hace responsable del pago del envío.

Si el producto no ha sido de su entera satisfacción, VetterApp podrá restituir la cantidad pagada por el producto, siempre y cuando la información sea recibida dentro de los 10 días contados desde la recepción del producto, si la talla no quedo bien, se puede cambiar la talla, si en Vetterapp no tenemos disponible la talla para el cambio, será devuelto el dinero. Los gastos de retiro del producto, correrán por cuenta del cliente. El producto debe estar intacto, con la boleta o factura emitida. Esto aplica solo para compras online con entrega no presencial. (ley de retracto)

Los cambios o devoluciones sólo podrán realizarse presentando la factura o boleta de compra al momento del retiro del producto.

Costos de envío

Los reembolsos por ley de retracto y por devolución ante falla no incluyen los costos de transporte ya que este es realizado por una empresa externa. Ud. Como cliente debe enviarnos los productos a través de la empresa de envío que desee pagando el precio de envío correspondiente. Si es por cambio de talla o enviamos nuevamente productos, el cliente también debe hacerse responsable del costo del nuevo envío según los valores que Vetterapp cancela por hacer el envío a través de Blue Express. La dirección a la cual Ud. Debe realizar el envío será informado en su debido momento para que realice la devolución del producto.

Devolución del dinero

Si Ud. Ha seleccionado la opción de devolución de dinero ante falla de producto o por derecho de retracto, una vez confirmemos la recepción del producto según las indicaciones de venir en buen estado y con el embalaje original, se hará devolución del dinero a través de transferencia, se devolverá a la cuenta indicada por el cliente en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción conforme del producto por parte de Vetterapp.

No se realiza devolución de dinero en los siguientes casos:

- No estar de acuerdo con el plazo de entrega.
- En caso de que el despacho se haya intentado entregar más de dos veces y no haya moradores en la dirección indicada.

Medios de contacto

Ante la devolución ante falla o derecho de retracto, Ud se puede comunicar con nosotros a través de los siguientes correos electrónicos: contacto@vetterapp.com y/o hola@vetterapp.com. Contactarnos a través de nuestro whatsapp +56926097070. Recuerda siempre indicarnos el número de orden y el motivo de la devolución.