



Política de Cambios y Devoluciones

I. Generalidades y Alcance

La garantía es un derecho que protege a los consumidores, quienes pueden ejercerlo tras la compra de un producto nuevo que sale defectuoso, le faltan piezas o partes, entre otras situaciones.

Esta política regula la garantía de los *productos* comercializados por LIDITEC. Los *servicios* contratados, tales como instalación, mantención o reparaciones, gozarán de la garantía legal establecida en el Artículo 41 de la Ley N°19.496, la cual aplica en caso de que dicho servicio se preste de forma defectuosa.

II. Características de los productos

Los productos ofrecidos por **LIDITEC** corresponden a una variedad de mobiliarios, principalmente Separadores de ambientes, cortinas clínicas y de ducha, cortinas de roller, sillas de oficina, muebles, banquetas, sofas y sillones para sala de espera, y otros productos textiles especializados.

En concreto, debido a las características propias de los productos y sus materiales, es importante que los clientes tengan especial cuidado en su manipulación.

Por otra parte, los servicios de **LIDITEC** correspondientes a “post venta” de algunos de los productos comercializados, se basan en mantenciones preventivas y correctivas, reparaciones, limpieza e instalaciones de sus productos.



III. Términos y Procedimientos de Garantía

De acuerdo a la Ley de Protección de los consumidores (Ley N°19.496), en caso de falla del producto, el cliente (Consumidor) tiene el derecho de elegir entre tres opciones:

1. **Reparación gratuita del producto.**
2. **Cambio del producto por uno igual u otro de igual valor.**
3. **Devolución del dinero.**

Importante: la garantía se hará efectiva una vez que el producto sea revisado por **LIDITEC** de forma que se compruebe la falla o defecto que hace imposible su uso.

Proceso de revisión y protocolo de procedencia de la garantía.

Se considerará como falla o defecto

Productos que por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, estructura o calidad, no sean enteramente aptos para el uso al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad. Es decir que no puedan lograr el objetivo que fue programado.

Plazos de Garantía

- **Garantía Legal Mínima:** Todos nuestros productos cuentan con la garantía legal mínima de **6 meses** desde su recepción, conforme a la Ley N°19.496.
- **Garantía Extendida (Convencional):** Este plazo de 6 meses podrá ser mayor únicamente si así se especifica expresamente en la cotización, contrato de venta, bases de licitación pública u orden de compra aceptada por LIDITEC. En caso de discrepancia, prevalecerá el plazo mayor especificado en dicho documento particular.



Procedencia de la garantía

Cada producto pasa por un control de calidad interno. Sin embargo, si al momento de la recepción el cliente detecta un **daño evidente** (ej. tela rasgada, riel golpeado, notoria diferencia con lo cotizado, partes faltantes), solicitamos comunicarlo a postventa@liditec.cl dentro de las **primeras 48 horas** después de recibido. Este plazo de 48 horas es un plazo ideal que solicitamos para gestionar de forma ágil la solución (especialmente por daños visibles de transporte), pero **no extingue ni limita el derecho a la Garantía Legal de 6 meses** por fallas de fabricación que no sean evidentes a la recepción.

Una vez recibida la comunicación de la falla del producto, nos pondremos en contacto con el cliente para proceder a realizar una revisión o examen del mismo. Esta revisión se podrá hacer de manera remota a través de un video o fotografías que logren visualizar la falla del producto. De esta manera, **LIDITEC** comprobará dicha falla y se procederá a la opción que el cliente haya escogido (reparación del producto, la reposición por uno nuevo o devolución del dinero).

En caso de requerir garantía por servicios, **LIDITEC** coordinará una visita técnica de inspección sin costo, dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles. Si en terreno se confirma que la falla es atribuible a **LIDITEC**, se procederá a su reparación bajo garantía. Por el contrario, si se detecta que la falla no es responsabilidad de **LIDITEC**, se generará un reporte técnico detallando las causas, el cual será enviado al encargado que solicitó la visita.

No procederá la garantía del producto en los siguientes casos:

- Cuando la garantía no sea solicitada por el propietario original, es decir, la persona que realizó directamente la compra del producto.
- Cualquier daño que sea causado por un inadecuado uso, almacenaje o mantención, de acuerdo a la recomendación de uso informada en la ficha técnica.



- Por el mal uso o uso indebido de sus productos, por accidentes ocurridos por la mala manipulación y que se produzcan con posterioridad a la entrega. Esto incluye todo daño causado al producto debido a elementos externos a este.
- La no acreditación de la compra. Para ejercer la garantía, se debe presentar la boleta, factura u **otro comprobante que acredite fehacientemente la compra.**

En caso de proceder la garantía, y el cliente solicite la reposición, **LIDITEC** procederá a despachar el nuevo producto siempre y cuando se encuentre disponible.

- **Producto no se encuentre en stock:** **LIDITEC** se contactará con el cliente para comunicar el nuevo plazo de despacho, o bien, recomendando nuevo producto de similar valor, que se encuentre disponible.

Lugar donde hacer efectiva garantía del producto:

Una vez confirmada la procedencia de la garantía, LIDITEC coordinará con el cliente el retiro o cambio del producto dentro de un plazo de 15 días hábiles. Los costos de transporte asociados a esta gestión por garantía serán cubiertos por LIDITEC.

Contacto:

Para hacer efectiva la garantía, el cliente deberá contactarnos siempre mediante la dirección de correo electrónico postventa@liditec.cl. **Informamos que las redes sociales de LIDITEC no son un canal de comunicación para solicitar cambios ni devoluciones.**



Documentos a presentar:

Para hacer efectiva la garantía y acceder a una de las tres opciones (reparación gratuita, cambio del producto o devolución del dinero), el cliente debe presentar la factura, boleta o comprobante de compra.

IV. Recepción Conforme

La garantía de productos (Sección III.A) cubre fallas de fabricación. En caso de que la venta incluya los servicios de LIDITEC para instalación y/o mantención, se entienden recibidos a conformidad por el cliente al momento de su ejecución. Si existiera un vicio o defecto de instalación no evidente al momento de la recepción, LIDITEC responderá conforme a la legislación vigente.

V. Derecho de Retracto

El derecho a retracto es la facultad que tiene el cliente de revocar una compra, permitiéndole "arrepentirse" de la transacción. Sin embargo, en el caso de los productos personalizados o a pedido, las empresas pueden excluir este derecho debido a que son productos específicos y no se tiene el stock de los mismos.

Derecho a Retracto en la compra de productos

LIDITEC deja constancia de que, por tratarse de productos confeccionados y donde el cliente haya aceptado la cotización enviada por LIDITEC y conforme a las especificaciones del consumidor, no es procedente el Derecho a Retracto, es decir, no hay devolución del dinero. No obstante procederá este derecho en el caso que el producto entregado no sea fidedigno, es decir, no se asemeje sustancialmente a lo ofrecido por LIDITEC en su sitio web, catálogos, fichas técnicas, publicidad o cualquier otro medio informativo.



Derecho a retracto en la contratación de servicios

Se deja constancia que debido a que la prestación de servicios **implica un consumo inmediato de recursos por parte de la empresa**. Esta excepción está respaldada por la Ley 21.398, que establece que, *“únicamente en el ámbito de la contratación de servicios, el proveedor puede optar por eximir al cliente de este derecho”*. En este acto **LIDITEC** deja constancia que **una vez confirmada la contratación del servicio (ya sea mediante aceptación formal de cotización, emisión de Orden de Compra o pago de lo pactado), no es procedente el Derecho a Retracto**, situación así consagrada en la Ley N°21.398, que modifica la ley de protección al consumidor.