

## **Políticas de cambios y devoluciones**

Para asegurarte de realizar correctamente los pasos, te pedimos que leas atentamente la información que detallamos a continuación.

### **Si te arrepientes de tu compra, se te devuelve el dinero**

Si adquieres algún producto en Best Zone y sientes que no se ajusta a lo que buscas, prefieres otro o simplemente cambiaste de opinión, gestionaremos la devolución de tu dinero. Para esto, tienes hasta 10 días después de la fecha de recepción de tus productos y es necesario que los productos que desees devolver se encuentren con su embalaje original cerrado, no tenga uso, con todos sus accesorios y piezas, etiquetado original, manuales y folletos. Es por esto que no debes abrir el producto, no romper sellos, y o eliminar gráficas de caja, bolsas y plumavit.

Además, debes saber que, si requieres enviarnos el producto, todos los costos asociados al transporte correrán por tu cuenta.

### **Defectos de fábrica y fallas de productos**

En el caso de que un productos presentara fallas de fábrica, llegó dañado, el productos está incompleto o no te llegó lo que solicitaste, cuentas con 6 meses desde el momento de la recepción de los productos para elegir entre cambio o restitución del dinero cancelado, siempre y cuando en ninguno de los casos anteriormente descritos se pueda atribuir a un mal uso por parte del consumidor. Debes considerar que los productos serán sometidos a un análisis técnico, el que evaluará y certificará la falla dentro de 15 días hábiles a contar de la recepción de los productos.

### **Instrucciones para realizar un cambio o devolución**

Tienes dos formas de realizar un cambio o devolución. Puedes acudir directamente a la bodega de Best Zone, o bien hacerlo mediante el proceso a distancia.

#### **1.- Bodega Best Zone:**

Acércate a la bodega de Best Zone, menciónale al personal que desees hacer. Recuerda llevar la boleta correspondiente a la venta del producto, ya que es tu garantía.

#### **2.- Proceso a distancia**

Si no estás cerca de la bodega Best Zone, no te preocupes, escríbenos a [ventas@bestzone.cl](mailto:ventas@bestzone.cl) y te indicaremos los pasos a seguir.

Una vez recibida la devolución, debes considerar que los productos serán sometidos a un análisis técnico, el que evaluará la naturaleza de la falla. Te contactaremos dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de los productos sí es que finalmente procederemos con tu solicitud.

## **Restitución de dinero**

Trataremos de hacer que el proceso de cambio o devolución sea lo más rápido posible. Ten en consideración que el tiempo que nos tomará en reembolsar el dinero correrá desde el momento que entregamos respuesta de tu solicitud. Dispondremos de un plazo máximo de 15 días hábiles Para que el dinero se encuentre en tu cuenta nuevamente.