



## **Políticas de cambios y devoluciones de Productos**

Para cambio o devolución deberá presentar la boleta o comprobante de pago.

Una vez realizada la compra tiene 30 días plazo para devolver el producto, en caso de arrepentimiento. El que debe venir en perfectas condiciones en su envase original.

En caso de ser la compra de regiones u otras ciudades, los costos de envío son responsabilidad del cliente.

Para la instalación de pisos entregamos un manual de instalación; Ondol House no se responsabiliza de este proceso. En el caso de la calefacción, contamos instaladores autorizados y con un vídeo instructivo, opción para el cliente si decide instalarlo.

### **1. Período de devolución:**

Los clientes pueden solicitar la Garantía Legal, de 6 meses, según Ley 19.496, desde el momento de la compra, si el o los productos están defectuosos. En el caso del termo eléctrico, la garantía se extiende hasta 1 año.

### **2. Condiciones de devolución:**

Los productos deben estar sin usar y en su empaque original, en el caso de no ser así, se harán deducibles de acuerdo con el punto 5.

Los productos deben incluir todos los accesorios y documentos originales.

### **3. Proceso de devolución:**

Los clientes deben ponerse en contacto con el servicio al cliente para iniciar el proceso de devolución [serviciotecnico@ondolhouse.cl](mailto:serviciotecnico@ondolhouse.cl).

#### **4. Costos de devolución:**

Si se cumplen los puntos anteriores mencionados, en el caso de ser de regiones las devoluciones, Ondol House hará cargo del gasto de traslado del producto defectuoso.

#### **5. Inspección de productos:**

Los productos devueltos serán inspeccionados, el reembolso o cambio se procesará una vez que se haya verificado que cumplen con las condiciones de devolución, en dicha inspección se clasificara los productos dentro de los siguientes criterios:

- 5.1. Producto en empaque original sin uso.
- 5.2. Producto dañado sin uso.

#### **6. Reembolsos:**

Los reembolsos se harán mediante transferencia electrónica, la cual se realizará dentro de un plazo de 15 días hábiles desde la inspección, y éstos corresponderán a los siguientes tramos:

<b>Estado del producto</b>	<b>Monto del Reembolso</b>
Producto en empaque original sin uso.	100%
Producto dañado sin uso (golpes, transporte,etc).	0



Si la compra se realizó con tarjeta de crédito, se reversará automáticamente el cargo en los movimientos de su tarjeta en un máximo de 30 días hábiles.

### **7. Garantías:**

En caso de que los productos lleguen con fallas de fábrica, no se aplicaran los criterios antes mencionados, y el cliente puede solicitar el envío del producto defectuoso sin costo adicional.

La instalación y su garantía es responsabilidad del instalador autorizado.