

Garantía y Cambios

1. Garantía Satisfacción

¿Sabías que ABCDIN tienen una política propia de cambios y devoluciones? Si compraste algún producto en ABCDIN puedes cambiar o devolver compras sin causa justificada, para ello debes presentar la boleta o guía de despacho o cualquier otro documento que acredite la compra respectiva dentro de un plazo de 10 días de corridos desde la entrega del producto.

Para que hagas uso de esta política de satisfacción es necesario tener en cuenta lo siguiente:

- Se aceptan solo compras en donde el producto venga sellado, sin uso, con todos sus accesorios y regalos promocionales asociados a la compra.
- No se aceptan productos armados por tus propios medios, solo los productos en los que la marca ofrezca aquel servicio (muebles, bicicletas), y si es necesario un cambio, este debe ser especificado por el armador de la marca respectiva.
- No se realizan cambios o devoluciones de motocicletas.

Recuerda para hacer válida la política de satisfacción se deben cumplir las condiciones antes descritas y:

- En caso de compra con retiro en tienda: dirigirse a cualquier sucursal de ABCDIN con el producto.
- En caso de compra con despacho a domicilio:
 - a) Disconformidad en puerta: Rechazar el producto marcando la opción de “rechazado por satisfacción” indicada en el formulario de entrega.
 - b) Disconformidad posterior a la entrega: Puedes entregar el producto sellado en cualquier tienda Abcdin y si tu producto es muy grande como para trasladarlo a tienda, puedes llamar a nuestro Servicio de Atención 600 830 2222 para que gestionemos el retiro sin costo extra.

No olvides que siempre debes presentar tu boleta o documento justificativo de la compra.

2. Garantía Legal

Si compraste algún producto nuevo en nuestras tienda, pero este viene defectuoso y presenta fallas por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales o partes, dentro de los primeros 6 meses contados desde la recepción del producto, podrás hacer efectiva la garantía legal, pero, en determinados casos, se deberá previamente generar una revisión técnica o diagnóstico en los servicios autorizados por ABCDIN o, eventualmente, en el domicilio del cliente, para corroborar la falla atribuida, una vez realizado el diagnóstico y, en acuerdo lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N°19.496, que establece las normas sobre protección de los derechos de los consumidores, podrás exigir la aplicación de esta garantía legal, solicitando cualquiera de estas 3 opciones:

- Reparación gratuita del producto

- Cambio del producto
- Devolución del costo del producto

El ejercicio de este derecho de triple opción será aplicable cuando el producto falla por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, etc., o cuando este no sea enteramente apto para su uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.

Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo por una causa distinta, el cliente mantendrá el derecho a optar entre la reparación gratuita del bien o producto, su reposición o la devolución en el costo del producto.

¿Cómo hacer efectiva la garantía legal?

La garantía deberás hacerla efectiva acercándote a cualquiera de nuestras sucursales, siempre que éste no se hubiere deteriorado por un hecho imputable a tu persona. Si el producto se te hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

Como cliente, si optas por la reparación del producto, tendrás la posibilidad de dirigirte, indistinta o conjuntamente, a una tienda Abcdin, con el producto y los accesorios correspondientes, dónde al fabricante o dónde el importador.

3. Garantía Proveedor/ Fabricante

Este es otro tipo de garantía que existe, el cual ofrece voluntariamente el fabricante. Las condiciones como plazo y cobertura están especificadas en el certificado o manual de garantía del fabricante que va en el producto recepcionado, para hacer efectiva la garantía del fabricante, esta exige ciertas condiciones como una revisión técnica o diagnóstico en servicios autorizados o domicilios para corroborar la falla atribuida. Si la marca autorizada corrobora que es una falla técnica, es ella quien podrá decidir en ofrecer la reparación o cambio del producto.

Recordar que la garantía del fabricante solo será válida si cuenta con una causa justificada como la falla técnica y no por satisfacción o una falla por mal uso.

¿Cómo hacer efectiva la garantía del fabricante?

En caso de que la compra haya sido por productos como: colchón, cocina, secadora, calefont, refrigerador, televisor o lavadora deberás contactar con la marca correspondiente para agendar una visita del servicio técnico en tu hogar. La dirección y número de teléfono de estos servicios técnicos podrán ser encontrados en nuestro sitio <https://www.abcdin.cl/servicio-tecnico>

Si el producto no corresponde a los mencionados anteriormente, deberás acercarte con tu producto a cualquier servicio técnico de la marca autorizada o a un punto de post venta en cualquiera de nuestras sucursales ABCDIN con el producto y accesorios correspondiente junto a cualquier documento que valide tu compra.

4. Garantía extendida

La garantía extendida es un servicio que puedes comprar como cliente de ABCDIN. Es ofrecido en tiendas y en la página web <https://www.abcdin.cl/> según tipo de producto. Con garantía extendida tendrás derecho a prolongar la garantía original del producto (garantía de fabricante) una vez expirado el servicio de garantía del fabricante, quedando el producto completamente protegido frente a desperfectos o fallas. Esta garantía cubre cualquier reparación necesaria durante el periodo que fue contratada indicado en la boleta de compra o factura.

¿Como comprar alguna garantía extendida?

Si compras tu producto por la web abcdin debes seleccionar la garantía extendida con su respectiva cobertura, podrás ver el detalle y cobertura en la misma opción al comprar.

Podrás comprar la garantía extendida del producto en tienda el mismo día de compra del producto o hasta 30 días de corrido desde la recepción de tu producto. Podrás preguntar en tienda las opciones de garantía extendida asociadas al producto y validar la información en el certificado cobertura de garantía extendida.

Recuerda que solo tienes 30 días de corrido al comprar el producto en abcdin para contratar este tipo de garantía.

¿Dónde se puede obtener información de las coberturas que ofrece una garantía extendida?
En <https://www.abcserviciosfinancieros.cl/garantia> o puedes preguntar directamente en tienda.

¿Cómo hacer efectiva la garantía extendida?

Sólo debes llamar al 800 380 911, o desde celulares al fono 2 2826 8992, el personal que te atenderá se encargará de hacer efectiva aquella garantía.

¿Cuánto puede cubrir una garantía extendida?

Dependiendo del tipo de garantía adquirida puede ser entre 1 a 4 años.

Si necesitas más información sobre coberturas y beneficios ingresa a este link <https://www.abcserviciosfinancieros.cl/garantia>

5. Condiciones de entrega y recepción de producto despachos a domicilio

En condiciones normales, el horario de entrega de productos es de 9:00 a 21:00 horas, salvo excepciones que serán informadas en el sitio www.abcdin.cl. Al llegar el pedido, es requisito indispensable que la persona que recibe el producto revise detalladamente sus características antes y después de abrirlo, validando que este se encuentra en perfectas condiciones. Sólo si se está conforme con lo antes descrito, se debe proceder a firmar la guía de despacho y el formulario de entrega indicando la recepción conforme.

Que un producto sea recepcionado conforme, implica que tanto el embalaje como el producto se encontraba en perfectas condiciones, cumplía a cabalidad con las características del producto adquirido y no faltaba ninguno de sus accesorios ni regalos promocionales.

Si se detectan irregularidades, se debe rechazar la entrega firmando la guía de despacho y detallando en el formulario alguno de los siguientes motivos: Producto Dañado, Producto Erróneo, Producto Incompleto o Satisfacción (sólo aplica para productos sellados). Con lo

anterior se activará el protocolo de rechazo, que implica que en un máximo de 48 horas hábiles uno de nuestros ejecutivos tomará contacto con el cliente para gestionar una solución. La persona que reciba el pedido deberá ser mayor de edad y presentar su cédula de identidad al momento de la recepción.

Recuerda que para hacer efectiva una garantía siempre debes presentar la boleta, guía de despacho o cualquier otro documento que acredite la compra.

En caso de que quieras saber más detalles, dejamos a tu disposición los [términos y condiciones de nuestra empresa aquí](#).