

Políticas Generales de Devolución y Cambios

Fuente: hites.com/devolucion-cambios.html

Hites.com también es un Marketplace, lo que quiere decir que no solo venderemos productos de Hites, sino que también tendremos Sellers que desde sus tiendas se sumarán para vender sus productos en nuestro sitio.

¿Cómo reconocer si un producto es de Hites o Marketplace?

- Debes leer "Cambios y Devoluciones Productos Hites" si el producto que compraste pertenece a Hites: dirá "Vendido por: Hites".
- Debes leer "Cambios y Devoluciones Productos Marketplace Hites" si el producto que compraste no pertenece a Hites: dirá "Vendido por: Nombre del Seller".



Producto vendido por Hites → aparece "Vendido por: Hites"



Producto vendido por un Seller → aparece "Vendido por: Nombre Seller"

Cambios y Devoluciones — Productos Hites

Garantía Legal

Plazos Garantía Legal

Los productos tienen una garantía legal de 6 meses, establecida por la Ley 19.496 y 21.398 Sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores. Este plazo es contado considerando la fecha de compra, para compras presenciales y desde la recepción o retiro del producto para compras electrónicas, telefónicas o por catálogos.

Cuándo aplica la Garantía Legal

Esta garantía aplica en caso de fallas o deficiencias que afecten el uso al cual está destinado el producto. A excepción de productos de "segunda selección", "hechos con materiales usados", reacondicionados o refaccionados, en donde rige lo señalado en el artículo 14 de la ley 19.496 (producto sin cambio ni devolución).

El consumidor tiene el derecho a elegir entre las siguientes opciones:

- Reparación gratuita del producto.
- Reposición o cambio del producto.

- La devolución del medio de pago.

El consumidor también podrá elegir entre las tres opciones antes mencionadas cuando:

- Los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes.
- Los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado.
- Cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.
- El proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.
- 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. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo 21 de la Ley N.º 19.496.
- La cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.
- La ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique. Se considerará un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos. Tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

Cómo ejercer la Garantía Legal

Para ejercer este derecho, se deben determinar preliminarmente las causas de falla del producto. No podrá ejercer este derecho cuando el deterioro sea imputable al cliente.

- Para vestuario, calzado, menaje, textil, entre otros, se realizará un chequeo y revisión presencial en alguna de nuestras tiendas Hites a nivel nacional.
- Productos electrónicos, línea blanca, muebles, colchones entre otros, deberán ser evaluados por servicio técnico autorizado.
- Según el tamaño del producto: si es portable, debes dirigirte a una tienda Hites para que sea chequeado, revisado y enviado a servicio técnico si corresponde. Si el producto es de gran tamaño y lo compraste con despacho a domicilio, se debe coordinar una evaluación técnica en terreno, comunicándote directamente con el servicio técnico autorizado de la marca o a través del contact center (600 550 6000).
- Si el producto es de gran tamaño y lo compraste con retiro en tienda, debes dirigirte con el producto y la boleta a una de nuestras tiendas Hites para que sea chequeado, revisado y enviado a servicio técnico si corresponde.

Recuerda que el retiro no tendrá costo para el cliente siempre y cuando la falla no haya sido imputable al consumidor.

Derecho a Retracto

Por Ley, tienes hasta 10 días contados desde la recepción para devolver un producto si te arrepientes de la compra. Este derecho rige para compras electrónicas, telefónicas o por catálogos.

Categorías que no tienen derecho a retracto

- Productos que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos, puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- Confeccionados a la medida.
- De uso personal.

Restricciones derecho a retracto

- No se podrá ejercer derecho a retracto en productos con características de uso.
- No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el producto se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor.
- El cliente no podrá ejercer el derecho de retracto tratándose de la contratación de algún servicio.
- En caso de ejercer el retracto, el cliente deberá devolver el producto con todos los elementos originales del embalaje, como etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas y/o elemento de protección.

Cambio de Productos

Si quieres cambiar un producto

Puedes hacerlo en cualquier tienda Hites, dentro del plazo de 30 días. El producto que solicitas cambiar será evaluado por el personal de Hites, para asegurar que está en perfectas condiciones. Si tienes tu ticket de cambio, lo puedes realizar directamente en la sala de ventas, con cualquier vendedor en las áreas de vestuario y calzado.

Condiciones

- Productos sin uso.
- Con sus embalajes originales completos, en perfectas condiciones, con todos sus regalos promocionales y sellos.
- Entregar todos sus accesorios.
- Discos, software, perfumes y cosméticos sellados.
- Colchones, refrigeradores y otros productos sellados al vacío deben ser devueltos sin haber alterado su embalaje.
- Productos armados en domicilio no tienen derecho al Beneficio de Satisfacción.

Dónde ejecutar el cambio

Debes dirigirte a cualquiera de nuestras sucursales con la boleta o comprobante de venta más el producto. En caso de productos de gran tamaño comprados con despacho a domicilio, comunícate con nuestro contact center al 600 550 6000 donde se coordinará el retiro del producto siempre que se cumplan las condiciones señaladas.

Si tu compra fue con retiro en tienda, independiente del tamaño del producto, debes llevarlo con la boleta a cualquiera de nuestras tiendas Hites donde se evaluará y determinará si se cumplen las condiciones para el cambio.

Garantía Voluntaria del Fabricante

Para aquellos productos en que el fabricante ofrece voluntariamente una garantía por sobre los 6 meses cubiertos por Ley, rigen exclusivamente los términos expresados en la póliza de garantía del fabricante. Le sugerimos guardar su póliza junto con la boleta de compra del producto.

Una vez revisado el producto, si el fabricante detecta que existe falla técnica podrá repararlo y/o ofrecer el reemplazo por otro igual en perfectas condiciones. No se realizan devoluciones al medio de pago.

Productos con servicio de armado: en el caso de que el técnico determine una falla, deberá desarmar el producto para que sea retirado.

Cómo usar la garantía voluntaria

Puedes comunicarte directamente con el servicio técnico de la marca que aparece en el sitio web de la marca, en el manual o en el empaque.

Si requieres ayuda u orientación, puedes consultar a nuestro contact center 600 550 6000, o desde celulares al número 22 726 5434, o en nuestros departamentos de Servicio al Cliente de nuestras tiendas, quienes te guiarán y entregarán información de las direcciones de los Servicios Técnicos Autorizados de la marca.

El Costo del Despacho no se Pagará en los Siguietes Casos

Además de los casos en que el cliente haga uso de su derecho a la triple opción contemplada en el artículo 19 de la Ley N.º 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el costo de despacho no se pagará y será reembolsado y/o anulado, si usted decide dejar sin efecto la compra en los siguientes casos:

- Si al momento de la entrega del producto usted advierte que el producto no corresponde al publicado y hace devolución del producto, negándose a recibirlo. Recuerde dejar constancia de las razones de su negativa en la guía de despacho.
- Si al momento de recibir el producto usted observa que el producto está dañado, negándose a recibirlo. Recuerde dejar constancia de las razones de su negativa en la guía de despacho.
- Si usted opta por el cambio del producto o su reparación, el costo de despacho del nuevo producto o del producto reparado no le será cobrado.

El costo del retiro será asumido por el cliente en aquellos casos en que el producto se hubiere deteriorado por hecho imputable a éste.

Canales de Contacto

Los equipos de servicio al cliente de nuestras tiendas, comunicándote con nosotros a través de nuestros canales digitales de atención disponibles, en nuestras redes sociales Facebook, Instagram, Twitter, Chatbot María y Formulario de Contáctanos, que los puedes encontrar en nuestra APP Tarjeta Hites, www.hites.com y www.tarjetahites.com, o llamando a nuestro contact center al 600 550 6000 / desde celulares al 22 726 5434.

Cambios y Devoluciones — Productos Marketplace

Garantía Legal

Plazos Garantía Legal

Los productos tienen una garantía legal de 6 meses, establecida por la Ley 19.496 y 21.398 Sobre Protección de los Derechos de Los Consumidores. Este plazo es contado considerando la fecha de compra, para compras presenciales y desde la recepción o retiro del producto para compras electrónicas, telefónicas o por catálogos.

Cuándo aplica la Garantía Legal

Esta garantía aplica en caso de fallas o deficiencias que afecten el uso al cual está destinado el producto. A excepción de productos de "segunda selección", "hechos con materiales usados", reacondicionados o refaccionados, en donde rige lo señalado en el artículo 14 de la ley 19.496 (producto sin cambio ni devolución).

El consumidor tiene el derecho a elegir entre las siguientes opciones:

- Reparación gratuita del producto.
- Reposición o cambio del producto.
- La devolución del medio de pago.

El consumidor también podrá elegir entre las opciones antes mencionadas cuando:

- Los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes.
- Los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado.
- Cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.
- El proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.
- 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. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos del artículo 21 de la Ley N.º 19.496.
- La cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.

- La ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique. Se considerará un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos. Tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

Derecho a Retracto

Por Ley, tienes hasta 10 días contados desde la recepción para devolver un producto si te arrepientes de la compra. Este derecho rige para compras electrónicas, telefónicas o por catálogos.

Categorías que no tienen derecho a retractor

- Productos que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos, puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- Confeccionados a la medida.
- De uso personal.

Restricciones derecho a retractor

- No se podrá ejercer derecho a retractor en productos con características de uso.
- No podrá ejercerse el derecho de retractor cuando el producto se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor.
- El cliente no podrá ejercer el derecho de retractor tratándose de la contratación de algún servicio.
- En caso de ejercer el retractor, el cliente deberá devolver el producto con todos los elementos originales del embalaje, como etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas y/o elemento de protección.

Garantía Voluntaria del Fabricante

Si el producto adquirido en alguna de nuestras tiendas asociadas al Marketplace de Hites (vendedor) cuenta con una garantía voluntaria por sobre los 6 meses cubiertos por ley, rigen exclusivamente los términos expresados en la póliza de garantía del fabricante. Le sugerimos guardar su póliza junto con la boleta de compra del producto.

Qué Hacer en Caso de un Problema con tu Compra Marketplace

Deberás ingresar a "Contáctame" (hites.com/contactanos.html) disponible en la página de Hites.com. No olvides ingresar todos los datos solicitados y adjuntar evidencias que permitan respaldar tu solicitud, con el solo fin de poder resolver adecuadamente el mismo.

Tu solicitud generará una interacción directa con la tienda asociada a la compra realizada (vendedor), vía una ventana de mensajería disponible en "Sigue tus casos" (hites.com/seguimiento-de-casos). El vendedor resolverá de forma directa, entregando las siguientes opciones de resolución: aprueba la solicitud; aprueba para revisión; rechaza, expresando en este caso los motivos que lo llevan a adoptar tal decisión; o bien, si necesita más datos para gestionar tu requerimiento.

Pasos para Realizar tu Devolución

Deberás imprimir la etiqueta de devolución que te llegará por correo. Ir a dejar físicamente el o los productos a alguna sucursal Blueexpress más cercana habilitada a lo largo del país.

Devolución para productos pequeños o medianos (ej: perfumes, zapatos, accesorios, microondas, televisores de hasta 32")

Si cumples con las condiciones de devolución anteriormente señaladas, debes realizar los siguientes pasos:

- 1 Completa el formulario de devolución: ingresa a hites.com/seguimiento-compra, ingresa con tus datos y haz clic en "Ayuda" en la compra correspondiente para hacer la devolución del producto.
- 2 Prepara tu producto: re-embálalo y espera el correo con la etiqueta que debes imprimir y pegar en el embalaje del producto, cuidando no tapar la información con la cinta adhesiva.
- 3 Llévalo a una sucursal de Blueexpress más cercana: entrega el paquete junto a la etiqueta y el número de requerimiento del caso, y exige tu comprobante (sucursales Blueexpress: blue.cl/punto-blue-express/).

Devolución para productos grandes o muy grandes (ej: refrigeradores, cocinas, camas, televisores de más de 32")

Si cumples con las condiciones de devolución anteriormente señaladas, debes realizar los siguientes pasos:

- 1 Completa el formulario de devolución: ingresa a hites.com/seguimiento-compra, ingresa con tus datos y haz clic en "Ayuda" en la compra correspondiente para hacer la devolución del producto.
- 2 Prepara tu producto: re-embálalo y espera el correo con la etiqueta que debes imprimir y pegar en el embalaje del producto, cuidando no tapar la información con la cinta adhesiva.
- 3 Entrega el producto: nos contactaremos contigo y coordinaremos el día en que retiraremos el producto.

Plazos de Respuestas

La tienda asociada a Marketplace de Hites (vendedor) tendrá los siguientes tiempos de respuesta:

- 3 días hábiles para entregar primera respuesta tras solicitud de cliente.
- Aprueba la solicitud: a los 3 días hábiles de la primera respuesta, una vez devuelto el producto y recepcionado por el vendedor, se suman los tiempos asociados a la devolución o reversa del medio de pago.
- Aprueba para revisión: a los 3 días hábiles de la primera respuesta, se suman los tiempos asociados al envío del producto para revisión por parte del vendedor, tiempos de revisión y la posterior resolución, aproximadamente entre 5 y 15 días hábiles más.
- Rechaza: 3 días hábiles.
- Se necesitan más datos: a los 3 días hábiles de la primera respuesta se suman los tiempos de respuesta del cliente, revisión y análisis de antecedentes por parte del vendedor y tiempos de resolución, aproximadamente entre 10 y 20 días hábiles más.

- Plazo máximo para dar cierre y resolución a la solicitud: 35 días corridos, considerando la evaluación por parte de un servicio técnico de corresponder.
- Estos plazos pueden variar si la tienda asociada a Marketplace de Hites (vendedor) solicita más antecedentes al cliente y éste demora en responder.

Para estos efectos se considerarán hábiles todos los días, excepto sábado, domingo y festivos.

Devolución o Reversa del Medio de Pago

- **Tarjeta de Débito:** la reversa se realizará de forma automática a la cuenta bancaria que utilizaste.
- **Tarjeta de Crédito Bancaria:** la reversa se realizará de forma automática a la tarjeta de crédito bancaria utilizada.
- **Tarjeta Hites:** se gestionará internamente la reversa, la que verás reflejada hasta en 48 horas hábiles en tu estado de cuenta.

Importante: para devoluciones a tarjetas de débito y crédito, Hites realiza la gestión administrativa en un periodo máximo de 5 días hábiles. Posterior a esto, el plazo para que veas tu dinero devuelto depende exclusivamente de tu banco.

Preguntas Frecuentes

Si no ingresé a Contáctame y no completé el formulario

- No es posible gestionar tu solicitud si no completas el formulario en hites.com/contactanos.html con la información solicitada en todos los campos y adjuntas los archivos solicitados de corresponder.
- De no poder completar el formulario por tus propios medios, puedes solicitar ayuda y guía llamando a nuestro contact center 600 550 6000.
- De acudir a una de nuestras tiendas físicas de Hites, debes acercarte al sector de Servicio al Cliente, y un ejecutivo te asistirá en el llenado del formulario.

¿Cuándo debo ir a entregar el o los productos?

Solo cuando recibas vía correo, por parte de la tienda asociada a Marketplace de Hites (vendedor), la aceptación de la devolución de el o los productos.

Si opto por devolver el o los productos vía Bluexpress, ¿qué pasos debo seguir?

Es importante no olvidar que el courier Bluexpress no recibirá el o los productos si no se cumplen todos los pasos detallados mencionados anteriormente.

¿Cómo reconocer si el producto adquirido es un producto de Hites o de Marketplace?

Si el producto que compraste es de stock de Hites, señalará "vendido por Hites". Si el producto que compraste es de una de nuestras tiendas asociadas a Marketplace de Hites, se señalará "vendido por" y figurará el nombre del vendedor.

Si en mi compra hay más de un producto, ¿puedo devolver uno solo?

Si llegase a haber una compra con más de un producto, la tienda asociada a Marketplace de Hites (vendedor) deberá aceptar que el cliente haga la devolución parcial del o los productos objeto de la compra.

Si no estás de acuerdo con las condiciones en que llegó tu producto

Si las condiciones en las que llegó tu producto no son las adecuadas, comunícate antes de 12 horas (corridas) de haber recibido tu compra, con nuestro contact center al 600 550 6000 de lunes a viernes de 9:30 a 19:30, o a través de "Contáctanos" en hites.com en horario continuo. La empresa de transporte asociada a tu despacho solo recibirá requerimientos presentados dentro del plazo definido. Recuerda que es responsabilidad del cliente revisar el producto antes de recibirlo con conformidad.