Política de reembolso:  
**Política de reembolso**

Política de Reembolsos, Cambios y Devoluciones

New Line Chile SpA | Kreadores.cl  
Última actualización: 11-06-2025

En kreadores.cl nos tomamos en serio la protección de tus derechos como consumidor. Por eso, esta política ha sido elaborada conforme a lo establecido en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores de Chile y en cumplimiento con los requisitos de Google Merchant Center.

Esta política aplica a todas las compras realizadas a través de nuestro sitio web: [https://www.kreadores.cl](https://www.kreadores.cl/)

1. Derecho a Retracto

Según lo dispuesto en el artículo 3 bis de la Ley del Consumidor chilena, si compraste un producto por internet y fue entregado a domicilio, tienes derecho a retractarte de la compra dentro de un plazo de 30 días corridos desde la compra, siempre que:

* El producto no haya sido usado, abierto ni dañado.
* Esté en su empaque original, sellado y en perfectas condiciones.
* Se acompañe con la boleta o comprobante de compra.
* No haya sido adquirido en liquidación o con descuentos especiales.

En este caso, los costos de cambio son gratuitos.

2. Garantía Legal por Producto Defectuoso

Si el producto presenta fallas de fábrica o funcionamiento dentro de los 6 meses posteriores a la entrega, puedes optar —según tu preferencia— por:

* Reparación gratuita.
* Reposición del producto.
* Devolución del dinero.

No se aplicará la garantía legal si el producto fue:

* Intervenido o reparado por terceros no autorizados.
* Dañado por mal uso, golpes, humedad o instalación incorrecta.
* Usado de forma distinta a lo indicado en su ficha técnica o manual.

Para iniciar un proceso de garantía, escríbenos a ayuda@kreadores.cl adjuntando:

* Número de pedido.
* Descripción del defecto.
* Fotografías del producto.

Te responderemos en un máximo de 5 días hábiles.

3. Cambios Voluntarios

Además del derecho a retracto y la garantía legal, aceptamos cambios voluntarios dentro de un plazo de 10 días desde la entrega, siempre que:

* El producto no haya sido usado ni dañado.
* Se encuentre en perfectas condiciones, con todos sus accesorios y empaques.
* No haya sido adquirido en liquidación o con descuentos especiales.

En este caso, los costos de envío corren por cuenta del cliente.

4. Productos Excluidos de Reembolso o Cambio

Por razones legales y sanitarias, no se aceptan cambios ni devoluciones de:

* Tarjetas de regalo (gift cards).
* Productos de higiene personal, salud o estética que hayan sido abiertos.
* Productos personalizados o a pedido.
* Descargas digitales o contenido digital una vez iniciado el acceso.

5. Procedimiento de Devolución

1. Solicita tu devolución escribiendo a ayuda@kreadores.cl, indicando número de pedido, motivo y pruebas (fotos si aplica).
2. Evaluaremos tu solicitud en un máximo de 5 días hábiles.
3. Si es aprobada, te indicaremos la dirección para devolver el producto.
4. Una vez recibido e inspeccionado, te notificaremos por correo la aprobación o rechazo del reembolso.

6. Reembolsos

Si la devolución es aprobada, el reembolso se realizará por el mismo medio de pago utilizado en la compra. Si pagaste por transferencia, necesitaremos tus datos bancarios.

El plazo de reembolso puede variar, pero no excederá de 10 días hábiles desde la aprobación.

Importante: los costos de envío originales no son reembolsables, salvo que el motivo de la devolución sea una falla del producto o error imputable a kreadores.cl.

7. Costos de Envío en Devoluciones

* El cliente asume el costo del envío de devolución, salvo en casos de productos defectuosos o errores de despacho.
* Si corresponde reembolso, el costo de envío original se descontará del monto reembolsado cuando sea responsabilidad del cliente.
* No se aceptan devoluciones enviadas directamente al fabricante.
* La dirección de retorno será informada por correo una vez aprobado el proceso.

8. Dudas y Contacto

Si tienes preguntas sobre esta política o el estado de tu solicitud, puedes comunicarte con nosotros a través de:

* Correo electrónico: ayuda@kreadores.cl
* WhatsApp: +56 9 9161 6642
* Dirección legal: Av. El Retiro 9800, Pudahuel, Región Metropolitana, Chile

Esta política está sujeta a modificaciones sin previo aviso, pero siempre respetando tus derechos establecidos por la ley. Te recomendamos revisarla periódicamente antes de realizar una compra.

# 

# **Política de Envío**

Última actualización: [actualizar fecha]

En Kreadores.cl, nos comprometemos a despachar tus pedidos de forma rápida y segura, asegurando una experiencia eficiente desde la compra hasta la recepción del producto.

### 1. Despachos a Nivel Nacional

Realizamos envíos a todo Chile a través de Bluexpress, nuestro operador logístico oficial.

### 2. Plazos de despacho y entrega

* Todos los pedidos son procesados y despachados dentro de un plazo máximo de 24 horas hábiles después de confirmada la compra.
* Los tiempos de entrega varían entre el mismo día y hasta 5 días hábiles, dependiendo de la comuna y localidad del destinatario.
* Durante eventos especiales como CyberDay, Black Friday u otras promociones masivas, los plazos de entrega podrían extenderse hasta 3 días hábiles adicionales.

### 3. Horario de corte para procesamiento de pedidos

* Los pedidos confirmados antes de las 12:00 horas (mediodía) serán procesados ese mismo día hábil.
* Las compras realizadas después de las 12:00 horas se procesarán el siguiente día hábil.

### 4. Seguimiento de envío

Una vez que tu pedido sea despachado, recibirás un correo electrónico con el número de seguimiento para que puedas monitorear el estado de entrega directamente en el sitio de Bluexpress.

### 5. Responsabilidad del cliente

Es responsabilidad del cliente ingresar correctamente los datos de envío al momento de la compra. Kreadores.cl no se hace responsable por retrasos o entregas fallidas causadas por direcciones incorrectas o incompletas.

### 6. Problemas con la entrega

Si experimentas algún problema con el despacho, puedes escribirnos a ayuda@kreadores.pro o contactarnos por WhatsApp al +56 9 9161 6642, y con gusto te ayudaremos a resolverlo.

**Datos de contacto**

Dirección: Av. El Retiro 9800, Pudahuel, Región Metropolitana. (Es una bodega, no se puede ir a una tienda)

Email: ayuda@kreadores.pro

Whatsapp: +56 9 9161 6642

**Información de sitio web**

Kreadores.pro no posee tiendas físicas.

Tienda Online 24/7

Las ventas corporativas de Kreadores.pro son procesadas por New Line Chile Distribution.