

Términos, condiciones y políticas de reembolso de Clubi Spa.

Este documento regula los términos y condiciones bajo los cuales Ud. tiene derecho a acceder y usar los servicios de la Plataforma www.clubi.cl y de cualquier información, texto, video u otro material comunicado en el sitio web y/o redes sociales de Clubi spa.

En este sitio Web podrá usar, sin costo, el software y las aplicaciones para equipos móviles que le permitan navegar, visitar, comparar o adquirir los bienes o servicios que se exhiben aquí.

Estos Términos y Condiciones serán aplicados y se entenderán incorporados en cada uno de los contratos o ventas que celebre con Clubi spa por medio de este sitio web.

El uso de este sitio web, la aplicación de estos Términos y Condiciones, los actos que ejecute y los contratos que celebre por medio de este sitio web, se encuentran sujetos y sometidos a las leyes de la República de Chile y en especial a la ley 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.

Clubi, aplicará estrictamente todos los beneficios, garantías y derechos reconocidos en favor de los consumidores en la ley 19.496.

Cambio de productos

Por el motivo que sea, si no estas feliz con tu compra puedes solicitar el cambio del producto o devolución del dinero siempre y cuando el producto no haya sido abierto ni utilizado. Para hacer efectiva tu devolución o cambio solo debes enviar un correo a contacto@clubi.cl o contactarnos por nuestras redes sociales mediante mensaje interno. Si lo que deseas es hacer un cambio por otro producto solo debes contactarnos y pagar el nuevo envío haciendo la compra por un cambio de producto en nuestra tienda online. Si el producto que devuelves es de menor valor se te realizará la devolución del dinero según los plazos estipulados de devolución de la forma de pago con la que adquiriste tu producto. Si el nuevo producto tiene un mayor valor deberás abonar la diferencia vía transferencia bancaria a la cuenta de Clubi Spa que se te indique. Una vez abonado el dinero se procederá a realizar el envío del nuevo producto. Cuando te llegue el nuevo producto deberás devolver el producto que no deseas. Este producto para devolver debe estar en igual condiciones a como te fue entregado. Es decir, no puede estar abierto, utilizado, rasgado o con ningún daño. Si desea devolver el producto, puedes hacerlo llegar a nuestras oficinas ubicadas en Avenida presidente Riesco 3074 oficina 11, comuna de Las Condes o hacer el pago por cambio de producto en nuestra tienda online, ahí se te cobrara la tarifa de envío y pasaremos a retirar el producto a tu domicilio. Una vez tengamos el producto en nuestro poder se procederá con la devolución del dinero en los plazos establecidos según la forma de pago del producto. Para la devolución el producto debe venir en perfecto estado, sin uso y con el envase con el sello de fábrica.

Garantías.

En caso de que el producto estuviera dañado o incompleto, podrá ser cambiado. Si presentara fallas o defectos dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que éste fue recibido, puede optarse entre su reparación gratuita, o previa restitución, su cambio o la devolución de la cantidad pagada, siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al consumidor.

Si el producto es perecible o está naturalmente destinado a ser usado o consumido en un período breve, el plazo de devolución será de 5 días. Todos estos plazos se suspenderán por el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía, y hasta que se complete la reparación.

Se considerará como falla o defecto:

Cupones de descuento.

La utilización de cupones de descuento es un beneficio para nuestros Clientes. El cual tiene por objetivo, apoyar a familias que adopten animales en su etapa inicial del proceso de adopción. Con esto Clubi pretende fomentar la adopción de mascotas bajando la carga financiera de la primera compra de alimentos y accesorios. Los cupones tienen por objetivo disminuir el gasto en la primera compra de un hogar que está adoptando una mascota nueva. La compra con cupón de descuentos es solo para la adquisición de productos que serán consumidos en el hogar y no se permite la compra con cupones de descuento para mayoristas ni compras con factura de venta.

El uso de los cupones de descuento es un beneficio en el que Clubi se reserva el derecho de uso. No puede comprarse vía cupón mas de 3 unidades del mismo producto. Un código cupón puede ser utilizado solo 1 vez por hogar, para esto Clubi podrá cotejar los datos de compra dejando invalida la compra si se comprueba que el uso es fraudulento. En caso de comprobación de mal uso de los cupones de descuento se realizará la devolución del dinero según la forma de pago con la que se realizó la compra. Si tienes cualquier duda con el uso de cupones de descuento por favor pregúntanos por nuestras redes sociales.

Devolución del dinero

Cuando corresponda que te reembolsemos dinero por algún motivo, éste será devuelto vía transferencia bancaria. Los plazos para el procesamiento de tu solicitud de devolución de dinero se contarán a partir de la emisión de la nota de crédito, o del documento que legalmente corresponda, y varían según el medio de pago que hayas utilizado. A continuación, puedes revisar los plazos involucrados, según el medio de pago utilizado para efectuar la compra:

Tarjeta de crédito o débito de bancos o entidades financieras: el reembolso dependerá de los tiempos de procesamiento de la respectiva entidad bancaria. En promedio, dichas entidades consideran un plazo de 72 horas para el reembolso.

Transferencia: la devolución se realizará dentro de 24 horas.