

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

1. CAMBIOS

La opción de cambio es válida sólo para productos vendidos y despachados por aguadecoco.cl.

¿Cómo realizar tu cambio en Región Metropolitana?

Los cambios deben ser realizados en nuestra tienda Agua de Coco en mall Apumanque.

Dirección: Av. Manquehue Sur 31. Local 398. Las Condes. Santiago.

Se recomienda al cliente ponerse en contacto con nosotros para cambio en tienda para reservar o verificar stock del cambio. Si no hay stock en tienda, se enviará desde bodegas el cambio solicitado en un plazo máximo de 7 días. Una vez el calzado en la tienda el cliente tiene 10 días para realizar el cambio reservado a su nombre.

En caso de contingencia o cierre del local los cambios se realizarán mediante envíos compartidos. Es decir el cliente debe ponerse en contacto con aguadecoco.cl por nuestras redes sociales, teléfono +56227453636 o vía e-mail a ventas_etn@grupocaltex.cl para enviar el producto en perfecto estado a nuestra empresa ubicada en El Taqueral, Parcela 4, Lote 1, Sitio 9. Lampa. Santiago.

Una vez el producto en nuestra empresa se le enviará completamente gratis a su domicilio o sucursal según lo acordado con el cliente.

¿Cómo realizar tu cambio en otras Regiones?

Si el cliente es de región los cambios se realizarán mediante envíos compartidos. Es decir el cliente debe ponerse en contacto con aguadecoco.cl por nuestras redes sociales, teléfono +56227453636 o vía e-mail a ventas_etn@grupocaltex.cl para enviar el producto en perfecto estado a nuestra empresa ubicada en El Taqueral, Parcela 4, Lote 1, Sitio 9. Lampa. Santiago. Una vez el producto en nuestra empresa se le enviará completamente gratis a su domicilio o sucursal según lo acordado con el cliente.

Recuerda adjuntar la boleta correspondiente al producto para que se poder realizar el cambio. Tienes 30 días desde su compra para hacer un cambio de producto, todas las veces que quieras y sin costo en la REGION METROPOLITANA. Exceptuando bikinis y/o trajes de baño, los cuales no tienen cambio por motivos de higiene personal. Recuerda que los productos no pueden haber sido usados y deben estar en su caja o bolsa original, en el mismo estado que fue enviado.

1.1 Motivos de cambio

- Cambio de talla
- Producto defectuoso antes de usarse: el producto recibido posee alguna falla o rotura
- Producto equivocado: el producto recibido es diferente al que se solicitó
- En el caso de Ropa interior, trajes de baño y bikinis, por motivos de higiene, no puedes hacer cambios.

* Falla del producto: Si al momento de abrir tu producto, éste presenta un DAÑO (trizadura, golpe) o anomalía en tu pedido, debes reportarlo inmediatamente, dentro de un plazo NO mayor a 24 Horas desde que recibiste tu producto a nuestro correo electrónico ventas_ac@grupocaltex.cl o llamando al +56227453636.

Si excedes este plazo no se hará efectivo el cambio del producto, ya que se asumirá que el producto se dañó por mal uso.

2. DEVOLUCIONES

AGUA DE COCO se compromete a ofrecer una Garantía Personalizada al cliente (aparte de la garantía Legal). Nuestro cliente podrá devolver su pedido a nuestra empresa, hasta 10 días hábiles después de haber hecho su compra o de haber recibido su pedido. Para poder ejercer dicha garantía, el cliente debe comunicarse vía email ventas_etn@grupocaltex.cl con nuestro departamento de ventas, solicitando dicha devolución.

Si el cliente es de la Región Metropolitana, podrá dejar su pedido en nuestra tienda en mall Apumanque. Local 398. Si el cliente es de Región debe enviar el pedido a nuestra empresa situada en EL TAQUERAL, PARCELA 4, LOTE 1, SITIO 9, LAMPA, Santiago. Una vez en nuestra empresa, sometido y aprobado el respectivo control de calidad, se le devolverá el VALOR DEL PRODUCTO. En el caso de ser una compra con envío gratuito se descontará el valor del envío al costo del producto (\$3.000 en Región Metropolitana). Los productos deben estar intactos, en su envoltorio original, con las etiquetas de fabricación, su boleta y con todos sus accesorios. Si la devolución no cumple con alguno de estos requisitos, será devuelto a por pagar a la sucursal más cercana del cliente. En caso de demora en el envío o extravío por la compañía distribuidora, en este caso Correos de Chile o Chilexpress, el cliente podrá exigir la devolución del dinero de su calzado una vez pasado los 7 días hábiles de su compra.

Agua de Coco se guarda el derecho a devolver el dinero de una compra si considera que el CUPÓN aplicado por el cliente se ejecutó de forma errónea o fuera del procedimiento de la oferta que represente.

DEVOLUCIÓN POR GARANTÍA LEGAL

Si el producto que compraste no tuviera las características técnicas informadas, te llegó dañado o incompleto, no te preocupes, puedes cambiarlo de inmediato. Si presentara fallas o defectos dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que fue recibido, puedes optar a su cambio, reparación gratuita o la devolución de la cantidad pagada, siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al consumidor dentro de los 3 meses posteriores de la compra. Políticas avaladas por La Ley N° 19.496 sobre la Protección de los Derechos de los Consumidores.

Para devolución de calzado desde Regiones, el cliente deberá hacerse responsable de los costos de envío del zapato defectuoso de vuelta a la empresa.

Fallos en el Calzado que cubre la Garantía:

- Planta partida
- Costuras rebanadas por fallas de fabricación
- Despegos por fallas de fabricación
- Cierres y velcros por falla de fabricación
- Despegos de tacos por fabricación
- Fallas de cambrillón.

Fallos que No cubre la Garantía:

- Despegos de puntas • Capelladas manchadas • Tapillas • Cortes en la capellada • Peladuras en la capellada • Peladuras en tacos • Molestias de uso • Uso inadecuado

LEY DE RETRACTO

El consumidor no podrá poner término unilateralmente a los contratos celebrados en www.aguadecoco.cl. Sin embargo, gozará de las garantías legales y de los beneficios adicionales a la Ley del Consumidor que se han indicado anteriormente.

¿CUÁNDO REEMBOLSAN MI DINERO?**1. Tarjeta de crédito:**

Si canceló con tarjeta de crédito, la demora es de 2 a 10 días hábiles, pudiendo ser más reducida en función del banco escogido para realizar el pago.

2. Tarjeta de débito:

Si canceló con tarjeta de crédito, la demora es de 2 a 10 días hábiles, pudiendo ser más reducida en función del banco escogido para realizar el pago.

3. Transferencia electrónica o depósito:

Si canceló con transferencia o depósito, debe escribirnos un email a ventas_etn@grupocaltex.cl, aportando los siguientes datos para su devolución: Nombre completo, rut, banco, tipo de cuenta, número de cuenta, email. El plazo estimado es de 2 a 5 días hábiles para su devolución. Si usted tiene cuenta con MERCADOPAGO, no olvide que la devolución se hará directa e inmediatamente a la cuenta establecida con dicha empresa, NO a su cuenta bancaria.