

## **Política de devolución de productos adquiridos en comercio on-line netnow.cl**

El presente texto tiene como objetivo, dar a conocer en forma clara y oportuna los puntos más relevantes a tomar en consideración, para poder acceder a la devolución de un producto. También es necesario destacar que es su deber conocer e informarse sobre estas políticas antes de realizar cualquier tipo de transacción.

### **Se define como Devolución de producto**

A la posibilidad del comprador de devolver lo comprado en el plazo máximo de diez días, a contar de la fecha de emisión de la boleta o factura de compra.

Esta situación se puede dar bajo los siguientes argumentos:

- a) Que la compra por algún motivo se haya duplicado.
- b) Que la compra haya sido anulada.
- c) Que el cliente no se encuentre satisfecho con el producto adquirido.
- d) Que el producto no corresponda exactamente a lo comprado por el cliente.

### **Condiciones para devolver un producto o compra**

En caso de que el cliente quisiera devolver un producto adquirido en **www.netnow.cl**, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Contar con toda la documentación de compra del equipo y ser el titular que realizó la compra.
- b) El producto debe estar en perfectas condiciones, sin muestras de uso o desgaste por uso, con sus sellos originales de fábrica, tanto en el embalaje como en el producto.
- c) Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección, esto incluye no dañar, escribir ni rayar el producto ni su embalaje.
- d) No pegar etiquetas propias o de transporte sobre el producto o su embalaje.

No se aceptan devoluciones de productos adquiridos bajo las siguientes condiciones

- a. Que hayan sido adquiridos en liquidación de inventario.
- b. Que hayan sido adquiridos de segunda selección.
- c. Que hayan sido vendidos expresamente sin derecho a devolución.

### **Proceso de solicitud de Devolución de productos**

El cliente deberá contactar a nuestro Call Center de Ventas, al fono (+56 2) 27500 777 o al mail [contacto@netnow.cl](mailto:contacto@netnow.cl) y entregar toda la información correspondiente, NetNow podrá tomarse un plazo de hasta 48 horas para responder a esta solicitud de devolución, una vez aprobada, el cliente deberá enviar a su costo el producto adquirido que desea devolver a Av. Las Torres 1278, Huechuraba.

Si la devolución cumple con las condiciones mencionadas anteriormente, se procederá con la anulación de la compra y la restitución del dinero o la anulación o reverse del cargo en caso de que el cliente haya utilizado la tarjeta de crédito como forma de pago.

Las devoluciones y reembolsos se realizan de acuerdo a los términos y condiciones de este sitio. Si tiene alguna duda contacte a nuestro departamento de Servicio al Cliente vía correo al e-mail [contacto@netnow.cl](mailto:contacto@netnow.cl) o al teléfono (+56 2) 27500 777.

Es importante que haya leído detenidamente esta información, y en el entendido de que usted conoce y acepta estas condiciones, le damos la bienvenida y lo invitamos a ser parte de nuestros clientes.

### **Garantía legal**

En caso de existir una falla en el producto comprado en nuestra Tienda Virtual Netnow.cl y se quiera hacer uso de la Garantía Legal, el cliente tendrá derecho a optar, dentro de los 3 meses siguientes a su recepción, por una de las siguientes alternativas:

1. Reparación del producto
2. Reposición o cambio
3. Devolución del monto pagado

### **Procedimiento para hacer efectiva la garantía legal**

Para hacer uso de esta garantía, el cliente deberá presentar el producto, junto con cualquier documento que acredite la compra, en nuestra casa Matriz ubicada en Avenida Las Torres 1278, comuna de Huechuraba.

Al hacer efectiva la garantía el producto será revisado por nuestro Servicio Técnico para certificar que la falla o defecto está cubierta por la garantía legal según lo establece la ley de protección al consumidor.

El derecho a optar por la reparación, reposición o la devolución del monto pagado, procederá igualmente en caso que luego de haberse hecho efectiva y prestado el servicio técnico, subsistiere la deficiencia o surgiere una distinta dentro de los plazos de la garantía legal.

### **Política de privacidad**

Podremos solicitar a los usuarios o clientes información como su nombre, dirección de correo electrónico, número telefónico, entre otros antecedentes personales. Aseguramos que estos datos no serán manejados por ningún tercero y serán tratados de manera confidencial, conforme a lo establecido por la legislación vigente y exclusivamente utilizados para procesar la compra, el despacho y, en su caso, para el envío de publicidad sobre ofertas y promociones.

El cliente inscrito en nuestra Tienda Virtual Netnow.cl podrá hacer uso de su derecho de rectificación o modificación, cancelación, eliminación y bloqueo de sus datos personales cuando lo estime conveniente, en conformidad a la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

Para ejercer estos derechos, el cliente deberá comunicarse con nuestro Centro de Atención al teléfono 227500777 o enviar un correo electrónico a [contacto@netnow.cl](mailto:contacto@netnow.cl).

### **Seguridad de la información**

Nuestra Tienda Virtual Netnow.cl utiliza el certificado SSL entregado por VeriSign Secured, el cual permite cifrar con total seguridad y privacidad tus datos, esto significa que toda información personal no podrá ser leída ni capturada por terceros.