

POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN/CAMBIO DE PRODUCTOS COMPRAS REALIZADAS EN ECOMMERCE

1- DERECHO A RETRACTO

El retracto implica que las personas pueden arrepentirse en compras electrónicas, dentro de los 10 días siguientes desde que recibió el producto, para coordinar la devolución debe dirigirse dentro del plazo estipulado a cualquiera de nuestras tiendas físicas o canalizar a través de nuestro Servicio al Cliente contacto@theline.cl, en el caso de regiones sin sucursales se coordina retorno de la mercadería con nuestro SAC o al +56 22 637 5016. **Ten en cuenta que los costos de envío y otros costos asociados al despacho no son reembolsables.**

Al devolver un producto que está con descuento/promoción perderás el descuento de dicha transacción. Para el caso de compras hechas con cupones de descuento, el reembolso se hará descontando del total del descuento en el ítem devuelto. Por ejemplo, al canjear un cupón de descuento de \$5.000 por una compra sobre \$20.000, al momento de devolver 1 prenda con valor \$9.990, la devolución será por \$4.990 (Precio pagado – cupón de descuento).

2- GARANTÍA MÍNIMA LEGAL

Es un derecho que tienen todos los consumidores. Este se ejerce cuando se compra un producto nuevo que posee fallas de fabricación, entre otras situaciones estipuladas por la Ley 19.496 y en la Ley 21.398, Los productos presuntamente defectuosos, serán enviados al laboratorio de análisis, donde se determinará si es que la falla efectivamente es de fabricación. El análisis del producto tarda siete días hábiles. Los costos de envío serán asumidos por el cliente. Si el resultado del análisis es positivo, el consumidor puede elegir entre: cambio del producto por uno nuevo, la devolución de su dinero o reparación, si es que el producto no se deterioró por una causa atribuible al consumidor.

La garantía legal tiene una vigencia de 6 meses desde la fecha de compra y la puede ejercer únicamente cuando el producto es defectuoso, no porque no le gustó o no le quedó la talla.

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. El/Los producto(s) deben mantener las etiquetas del envoltorio original. Productos tales como ropa interior, traje de baños y accesorios de limpieza/mantenimiento de calzado no son retornables.

Si los productos han sido usados o no son enviados en las mismas condiciones del envío serán devueltos al costo del cliente.

The Line se reserva el derecho a rechazar el retorno de cualquier artículo que no califique y/o no incluya toda la información requerida en las políticas de devolución de la compañía. En este caso, la mercadería será devuelta con las razones de la negación. Los costos de envío serán a expensas del cliente.

Cambios

¿Recibiste tu pedido, pero necesitas otra talla, color, o simplemente quieres un producto completamente distinto? No tenemos ningún problema, acércate a cualquiera de nuestras tiendas con el mail de respaldo de tu transacción (no es necesario que lo imprimas) y realiza tu cambio en un plazo máximo de 30 días. Si tienes más dudas, puedes contactar con nuestro servicio al cliente. Los cambios están sujetos a disponibilidad de la tienda.

****El tiempo para procesar tu solicitud de reembolso es de hasta 15 días hábiles. Una vez aprobado, se refleja de acuerdo al tiempo estimado de tu banco, por lo que será necesario que te pongas en contacto con dicha institución financiera en caso de tener alguna duda.***