

## **Cambios y devoluciones**

Si el producto comprado no lo satisface este puede ser cambiado o devuelto sin problemas hasta 30 días después de la fecha en que este haya sido recibido, en cualquier sucursal de la empresa, o si fue despachado, la empresa puede ir a buscarlo al mismo lugar, pagando sólo el valor del transporte que será el mismo valor que el despacho.

Para poder hacer cambio o devolución es necesario que el producto esté sin uso, con todos sus accesorios, embalajes originales.

Para cambio o devolución deberá presentarse la boleta, guía de despacho, ticket de cambio, u otro comprobante de compra.

Esta garantía no aplica a productos a pedido o confeccionados a la medida. En el caso de productos que sean informados como usados, abiertos, de segunda selección o con alguna deficiencia, que sean comprados habiéndose informado esta situación en el sitio y contando con un precio reducido, no será aplicable el cambio ni devolución.

En caso de devolución de dinero la empresa realizará un abono en el medio de pago que haya utilizado en un período no superior a 72 Horas de haberse aceptado la devolución, cuestión que será informada a través del correo electrónico que se hubiere registrado.

## **Derecho de Retracto**

El usuario tendrá un plazo de 10 días para poner término al contrato celebrado por medios electrónicos desde que reciba el producto o desde que contrate el servicio, antes que éste sea prestado.

Para ejercer este derecho deberá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato y siempre que Viña Maturana Wines S.A, le haya enviado comunicación de haberse perfeccionado el contrato, copia íntegra, acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

Si Viña Maturana Wines S.A no ha dado cumplimiento al envío de la comunicación escrita anteriormente mencionada el plazo se extenderá a 90 días.

No podrá ejercerse este derecho cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.

Si el bien o servicio se obtuvo por medio de un crédito, éste queda sin efecto, pero los intereses son de cargo del consumidor cuando se haya otorgado por un tercero.

Ewine SpA tendrá la obligación de devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, y a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de 45 días a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados a la fecha del retracto. Usted deberá restituir en buen estado los elementos de embalaje, los manuales de uso, las cajas, elementos de protección y todo otro elemento que viniera con el bien.

## **Garantías Legales**

En caso de que el producto no cuente con las características técnicas informadas, si estuviera dañado o incompleto, podrá ser cambiado de inmediato. 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. Puede entregarse directamente en un servicio técnico autorizado por el fabricante o en cualquier sucursal de Ewine SpA.

Si el producto cuenta con una garantía del fabricante, se aplicará el plazo de esta garantía, si este plazo fuera mayor. Sin embargo, si el producto es perecible o está naturalmente destinado a ser usado o consumido en un período breve, el plazo de devolución será el impreso en el producto o en su envoltorio o, en su defecto, será de 7 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:

Productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio que no cumplan con las especificaciones

Productos que, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.

Si el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.

Si la cosa objeto del contrato tiene efectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.