

CAMBIOS Y DEVOLUCIÓN

Condiciones de Cambio y/o Devolución

En DIMASA, nuestro objetivo es que tengas la mejor experiencia de compra, por lo que ponemos a tu disposición una política clara y transparente para cambios, devoluciones y garantía de productos, en cumplimiento de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

1. CONDICIONES GENERALES DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN

- Todos los cambios y devoluciones aplican a las siguientes categorías: Adhesivos y Sellantes, Automotriz, Baño, Cocina y Casa, Cerraduras y Quincallería, Electricidad, Fierros y Perfiles, Fijaciones, Gasfitería, Herramientas, Limpieza y Seguridad, Maderas, Materiales de Construcción, Patio y Jardín, Pinturas, Planchas y Tableros, y Revestimientos.
- El producto debe estar sin uso, con todos sus accesorios, manuales, embalaje original, y sin daños visibles.
- Es obligatorio presentar la boleta, factura o guía de despacho correspondiente.
- Para productos de madera, se exige que no hayan sido manipulados, cortados, instalados, pintados, decolorados o intervenidos de cualquier manera.

2. EXCLUSIONES Y RESTRICCIONES

No aplica cambio ni devolución en los siguientes casos:

Producto/Condición	Motivo Exclusión
Productos en liquidación, refaccionados o descontinuados	Sin stock de reemplazo o venta final
Productos fabricados a pedido, medidas o colores especiales	Personalización exclusiva
Productos instalados, arrendados, dimensionados, o por volumen	Intervención posterior a la compra
Productos con daños visibles, uso, falta de embalaje o accesorios	No cumplen requisitos básicos
Compras con factura para empresas (ver sección especial)	Condiciones distintas según normativa tributaria

3. PROCEDIMIENTO PARA CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Paso a paso:

1. Solicita el cambio o devolución presentando tu boleta/factura en tienda o vía correo a contacto@dimasa.cl.
2. Entrega el producto completo, sin uso y con todos sus accesorios.

3. El equipo de DIMASA revisará el estado del producto y documentos en un plazo máximo de 5 días hábiles.
4. Si cumple los requisitos, se procederá al cambio o devolución del dinero según el medio de pago utilizado.

En caso de productos de gran tamaño o difícil traslado, puedes coordinar el retiro llamando al +56 32 255 5400.

4. GARANTÍA LEGAL Y VOLUNTARIA

• Todos los productos cuentan con garantía legal mínima de 6 meses por fallas o defectos, según Ley 19.496, independiente de garantías del fabricante. • La garantía voluntaria de cada marca puede extenderse según lo informado en el manual de cada producto. • Para hacer efectiva la garantía, se debe presentar el documento de compra y cumplir los requisitos de buen uso. • Consulta también nuestra política específica de garantías.

5. DERECHO DE RETRACTO

• Puedes ejercer tu derecho a retracto dentro de 10 días corridos desde la recepción del producto, presentando el producto sin uso, en su embalaje original y con todos sus accesorios. • No aplica derecho a retracto para productos fabricados a pedido, de segunda selección, instalados, manipulados, arrendados o adquiridos bajo condiciones especiales. • El producto debe estar en perfecto estado.

6. DEVOLUCIÓN DE DINERO

- El plazo para la devolución de dinero inicia desde la emisión de la Nota de Crédito.
- Los plazos estimados son:
 - Débito, Transferencia y Efectivo: entre 1 y 3 días hábiles.
 - Crédito: supeditado a los plazos de reversa del banco emisor. • Para compras con transferencia, el abono será solo a cuentas asociadas al RUT del comprador. • El valor de despacho no será reembolsado en casos de devoluciones por motivos personales o derecho a retracto.

7. CANALES DE ATENCIÓN Y RECLAMOS

- Puedes contactarnos en tienda, a contacto@dimasa.cl o al +56 32 255 5400.
- Plazo máximo de respuesta: 5 días hábiles.

8. CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA EMPRESAS

- En compras con factura para empresas, los cambios y devoluciones estarán sujetos a revisión y condiciones especiales según normativa tributaria vigente.
- Recomendamos revisar las condiciones y consultar previamente antes de la compra.

9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA Y REFERENCIAS LEGALES

- Para más detalles sobre despacho y garantía, revisa nuestras políticas específicas.
- Esta política se encuentra alineada con la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y normas vigentes.

Cualquier duda o caso especial será revisado individualmente para brindar la mejor solución posible, dentro del marco legal y comercial de DIMASA.