

## POLÍTICAS DE DESPACHO Y RETIROS

En DIMASA nos comprometemos a brindarte un servicio de entrega y retiro eficiente, transparente y seguro. Las presentes políticas están alineadas con la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y buenas prácticas del comercio electrónico.

---

### 1. Cobertura y Restricciones de Despacho

- Ofrecemos despacho en la Región de Valparaíso y comunas seleccionadas. Consulta cobertura y valores ingresando tu dirección en [www.dimasa.cl](http://www.dimasa.cl) o contactándonos directamente.
  - Pueden existir zonas restringidas o sin cobertura por razones logísticas; estas serán informadas antes de finalizar la compra.
- 

### 2. Costos y Mínimos de Despacho

- El valor del despacho depende del destino, volumen y peso del pedido. El costo será informado antes de confirmar la compra.
- 

### 3. Plazos y Horarios de Entrega

- El plazo máximo estimado de entrega es de 6 días hábiles, salvo casos de fuerza mayor.
  - La fecha y rango horario estimado de entrega serán informados en el resumen de compra y confirmados por correo.
  - No es posible seleccionar un horario específico, pero puedes consultar alternativas llamando a nuestra tienda.
  - Para retiro en tienda, el producto estará disponible desde 24 horas hábiles después de la confirmación de compra.
- 

### 4. Condiciones de Entrega y Retiro

- El despacho a domicilio se realiza hasta el primer acceso disponible (portería o conserjería en edificios y condominios). El transportista no está autorizado a ingresar ni subir productos a pisos superiores.
- Si al momento del despacho no hay quien reciba el producto o no existen condiciones adecuadas para su descarga, se reagendará una nueva entrega que tendrá un costo adicional.

---

## **5. Seguimiento y Reagendamiento de Despacho**

- Recibirás confirmación y estado de tu pedido por correo electrónico.
- En caso de no poder recibir el despacho en la fecha programada, infórmarnos con anticipación para reagendar y evitar costos adicionales.

---

## **6. Fuerza Mayor y Exoneración de Responsabilidad**

- No nos hacemos responsables por retrasos, daños o incumplimientos derivados de casos fortuitos o fuerza mayor: fenómenos naturales, actos de autoridad, interrupciones de servicios logísticos, etc.
- Nos comprometemos a informar oportunamente al cliente en caso de imprevistos.

---

## **7. Reclamos o Incidentes en el Despacho**

- Si experimentas problemas con tu despacho o retiro, contáctanos a [contacto@dimasa.cl](mailto:contacto@dimasa.cl), llamando al +56 32 255 5400 o presencialmente en nuestra tienda.
- Plazo de respuesta: máximo 5 días hábiles.

---

## **8. Política sobre Cambios de Precios**

En caso de detectarse errores manifiestos en precios publicados en [www.dimasa.cl](http://www.dimasa.cl), DIMASA se reserva el derecho de corregir dichos errores antes de procesar y despachar el pedido, informando oportunamente al cliente para que este pueda aceptar o cancelar la compra.