

POLÍTICAS DE GARANTÍA

En DIMASA nos comprometemos a respaldar tus compras con una política de garantía clara, transparente y alineada con la Ley N° 19.496 y Ley N° 21.398 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

1. Cobertura de la Garantía

- La garantía cubre exclusivamente defectos de fabricación y fallas de funcionamiento bajo uso normal.
 - Quedan excluidos daños por uso inadecuado, instalación incorrecta, almacenaje deficiente, exposición a condiciones climáticas adversas, desgaste natural o intervenciones no autorizadas.
 - En productos orgánicos como madera, es requisito que no hayan sido cortados, pintados, manipulados, instalados ni expuestos a calor o humedad.
-

2. Opciones para el Cliente

Si el producto presenta fallas cubiertas por garantía, puedes optar por:

- Cambio por uno nuevo de similares características.
- Devolución del dinero, si el cambio no es posible.

(Según preferencia del cliente, conforme a la ley vigente.)

3. Procedimiento para Solicitar Garantía

1. Presenta tu boleta, factura o guía de despacho y el producto (incluyendo accesorios y embalaje original) en nuestra tienda DIMASA o contacta a contacto@dimasa.cl.
 2. El producto será evaluado en un plazo máximo de 10 días hábiles.
 3. Te informaremos la resolución: cambio o devolución del dinero.
-

4. Costos y Alcance

- Los gastos de traslado y evaluación del producto corren por cuenta de DIMASA si la falla es atribuible al producto.
 - Si la garantía es rechazada por mal uso, manipulación indebida o condiciones excluidas, el cliente deberá asumir los costos de traslado y diagnóstico.
-

5. Consideraciones Especiales

- Compras con factura para empresas: La garantía se aplica según la legislación vigente, pudiendo tener condiciones específicas para clientes empresa.
 - Productos no cubiertos: No aplica garantía para productos consumibles, insumos, refaccionados, en liquidación, o fabricados a pedido, salvo indicación contraria.
-

6. Canales de Atención

- Correo: contacto@dimasa.cl
- Teléfono: +56 32 255 5400
- Presencialmente en tienda (Variante Agua Santa #4200).

Plazo máximo de respuesta: 10 días hábiles.

7. Recepción Conforme

Se deja constancia de que la recepción conforme constituye la aceptación de que el producto fue entregado sin daños visibles ni defectos evidentes al momento de su traslado desde DIMASA hasta el domicilio del cliente. Asimismo, DIMASA no realiza el servicio de descarga de materiales en el destino, siendo responsabilidad del cliente tomar las precauciones necesarias para efectuar dicha descarga.

DIMASA se reserva el derecho de modificar estas políticas para mejorar el servicio, informando oportunamente en www.dimasa.cl.