



Términos y condiciones de entrega, cambios y devoluciones

Retiro

- El retiro es realizado en nuestra actual locación en Quilpué V Región
- Este retiro puede ser realizado mínimo 24 horas hábiles después de recibido el pago mediante la web. (este criterio no aplica a productos de papelería personalizada)
- Esta modalidad se encuentra habilitada para compra de todos los productos disponibles en nuestra página web, sin importar el valor.
- El horario disponible para el retiro es 10:00 a 19:00 horas de lunes a viernes.

Despacho Gratuito V Región

- En este aspecto serán consideradas las siguientes comunas: Valparaíso, Viña del Mar, Concón, Quilpué, Belloto, Villa Alemana y Peñablanca.
- Los despachos serán realizados a Domicilio
- El despacho será gratuito por compras superiores a los \$20.000
- El despacho será realizado según lo siguiente:

DÍA ENVÍO	COMPRAS REALIZADAS ENTRE	
MARTES	VIERNES 16:00	LUNES 16:00
VIERNES	LUNES 16:00	JUEVES 16:00

Despacho a regiones

- Este tipo de despacho considera todo el terreno a nivel nacional (CHILE)
- Los envíos serán realizados a través de STARKEN o FEDEX
- El envío es pagado por el cliente
- El tiempo de llegada de cada paquete depende de los tiempos de cada empresa
- El despacho será realizado según lo siguiente

DÍA ENVÍO	COMPRAS REALIZADAS ENTRE	
MARTES	JUEVES 18:00	LUNES 17:00
VIERNES	LUNES 18:00	JUEVES 17:00

Envío internacional

- El envío internacional será mediante la empresa Correos Chile
- El pago de la compra debe ser mediante PayPal
- El envío es pagado por el cliente



¿Qué hacer si tengo dificultades con mi despacho?

Lea atentamente cada uno de los casos y busqué su situación actual

- **Realicé mi compra y quisiera añadir más productos a mi envío**

Decoratucumple recibe un alto flujo de pedidos a diario, es por ello que NO se recibirán solicitudes de añadir productos posterior a la compra. Cada pedido recibido tendrá su envío independiente.

- **Realicé mi compra y quisiera cambiar productos de mi pedido**

Nuestra página web presenta el stock actualizado en tiempo real de cada producto, es por ello que Decoratucumple NO podrá recibir solicitudes de cambio posterior a la compra.

- **Mi paquete llegó incompleto, hay cosas por las que pagué y no llegaron.**

Debes realizar lo siguiente:

- Envía un mensaje al +56 9 61013844 con una foto de lo recibido informando cuál es el objeto pendiente
- Se realizará el envío del objeto faltante en la fecha de despacho más cercana según los términos y condiciones señalados en el tipo de envío correspondiente. Esto será sin costo para el cliente.

- **Mi paquete llegó equivocado, lo que recibí es diferente a lo que pedí.**

Debes realizar lo siguiente:

- Envía un mensaje al +56 9 61013844 con una foto de lo recibido informando cual es el objeto diferente al pedido original
- Se analizará cada caso de manera individual, es por ello que según la determinación tomada en conjunto se realizará un segundo envío y el cliente enviará lo que recibió de manera errónea

- **Mi paquete llegó dañado.**

- En el caso que un paquete llegue en mal estado, el cliente debe realizar un reclamo formal directamente en la empresa de despacho correspondiente. Decoratucumple se preocupa de respetar todos los parámetros solicitados por la empresa de despacho para resguardar la seguridad del paquete.

- **Mi paquete tarda más de lo esperado**

- El tiempo de despacho es netamente referencial, dependerá de la distancia y fase en la cual se encuentre la comuna de recepción. Decoratucumple realiza un monitoreo diario del estado de cada envío, al cumplir una semana del despacho nos comunicaremos con la empresa de envío y le informaremos al cliente la situación actual de su paquete. Luego se analizará cada caso particularmente.



- **Mi paquete era a domicilio y llegó a sucursal**
- Decoratucumple se guía según la solicitud de cada cliente y por defecto se solicita que todo envío sea a domicilio. En el caso que dicho envío llegue a sucursal y dicha sucursal se niegue a realizar el envío a domicilio, el cliente es el responsable de realizar el retiro y generar el reclamo correspondiente a la empresa de despacho. Por su parte Decoratucumple realizará un segundo reclamo en la sucursal de envío.

- **Entregué datos erróneos, me equivoqué en la dirección.**
- Decoratucumple corrobora los siguientes datos antes de cada envío (RUT – NOMBRE – NÚMERO TELEFÓNICO) además se asegura que la dirección exista, en el caso que el cliente otorgue una dirección diferente a la suya actual debe dar aviso al siguiente número de contacto: +56 9 61013844, Decoratucumple se comunicará con la empresa de transporte para realizar el cambio, sin embargo, se arriesga de todas formas a que ocurra alguna de las situaciones previamente mencionadas.

Cambios y Devoluciones

Lea atentamente cada uno de los casos y busque su situación actual

- **Recibí lo que compré en el pedido original, pero quisiera cambiar el producto por otro**
- En esta situación el cliente es responsable que dicho paquete llegue en buen estado, de no ser así los productos dañados no poseen posibilidad de cambio.
- En el caso que los productos sean recepcionados por Decoratucumple en buen estado, se procederá a realizar el envío de los nuevos productos solicitados por el cliente.
- Ambos envíos deben ser pagados por el cliente.
- **Quisiera Devolución del Dinero**
- En el caso que el cliente reciba el pedido y no se encuentre conforme con su pedido obtendrá una devolución del 100% de su pago original. Para hacer efectiva la devolución debe realizar el envío de todos los materiales recepcionados, una vez que los materiales lleguen en buen estado a Decoratucumple se realizará la transferencia de la devolución.
- El valor del envío de devolución debe ser costado por el cliente.