

POLÍTICAS DE SERVICIO, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Antes de revisar nuestras condiciones particulares te solicitamos tener en cuenta los siguientes alcances para la procedencia del **derecho a retracto o arrepentimiento** que la ley permite ejercer a los consumidores dentro de 10 días hábiles desde entrega del equipo o contratación de servicio de instalación:

- Para compra de equipos a Red Segura Multiservicios SPA procede derecho a retracto con elección de cambio o devolución del dinero únicamente bajo las condiciones y plazos expresados en ítem “**cambio o devoluciones de equipos o productos**”.
- En el caso de los servicios, una vez llevada a cabo la instalación, **no procederá la devolución del dinero por el simple retracto o arrepentimiento**. Cualquier tipo de falla o desperfecto será revisada por nuestro equipo técnico para evaluar la procedencia de la garantía legal.

1) CAMBIOS O DEVOLUCIONES DE EQUIPOS O PRODUCTOS ADQUIRIDOS A RED SEGURA SPA O A TRAVES DE SU PAGINA WEB WWW.REDSEGURASPA.CL

¿Te arrepentiste de tu compra? Solicitud de devolución o cambio equipos dentro de 10 días hábiles.

Para solicitar el cambio o devolución de un producto comprado en nuestra página web lo puedes hacer escribiéndonos a **contacto@redseguraspa.cl**, indicando número de factura o Boleta, o bien adjuntando la copia del documento de venta. Por nuestra parte, responderemos dentro de dos días hábiles para comunicar negativa o aceptación del proceso de devolución, pudiendo darse las siguientes condiciones:

Negativa de inicio del proceso para devolución o cambio por no haber realizado la solicitud dentro de los 10 días hábiles desde la recepción del producto a dirección de envío.

Aceptación de inicio de proceso para devolución y cambio. La aplicación de este procedimiento se realizará bajo las dos condiciones que se detallan a continuación:

- A. La solicitud de cambio deberá ser por un producto del mismo valor o superior al indicado en boleta o factura de la compra original. *En ningún caso se aceptarán cambios de productos por un **valor inferior**, por tanto, en caso de realizar cambios por un producto de **mayor valor**, se deberá realizar el pago de la diferencia del precio y el respaldo del pago deberá ser enviando al correo **contacto@redseguraspa.cl** indicando en el asunto “Cambio de producto Boleta o Factura N° xxxx”*
- B. El producto no debe haber sido abierto ni extraído, ni tampoco probado o usado de ninguna forma, debiendo encontrarse completamente sellado y limpio (exento de signos de rayas, abolladuras, piquetes, manchas o cualquier signo similar) con sus embalajes originales, etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección completos; y entregarse junto con todos sus accesorios;

- C. **El retiro se efectuará por cuenta y cargo del cliente.** Te solicitaremos pagar este servicio de forma previa al retiro POR MEDIO DE TRANSFERENCIA BANCARIA A CUENTA CORRIENTE PERTENECIENTE A RED SEGURA MULTISERVICIOS SPA CON COPIA DE COMPROBANTE DE PAGO AL CORREO contacto@redseguraspa.cl y no se devolverán los gastos asociados al despacho original. Red Segura Multiservicios SPA se reserva el derecho de calificar las distancias y justificación de retiro solicitado.
- D. En el evento que, al momento del retiro del producto, éste no se encontrare en las condiciones declaradas por el cliente, el transportista o persona encargada del retiro lo dejará sin efecto el procedo de cambio o devolución por el producto por no encontrarse en las condiciones descritas en la letra B del proceso de cambios o devoluciones sobre equipos o productos adquiridos a Red Segura Multiservicios SPA.
- E. Los **costos adicionales** derivados de un cambio o devolución de un producto tales como despacho, costos de transporte, embalaje, comisiones por transacción de Transbank y otros gastos asociados, deben asumirse por nuestros clientes, y por lo tanto no procederá reembolso. Asimismo, los costos de transporte asociados al cambio o devolución de un producto, desde y hacia las instalaciones de Red Segura Multiservicios SPA, serán de exclusiva responsabilidad del cliente.

2) **POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN DE DINERO Y COBRO DE GASTOS ASOCIADOS A CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE INSTALACIÓN (Válidas para servicios prestados dentro de la RM)**

Una vez confirmada la compra por servicio nos contactaremos por VÍA TELEFONICA, WHATSAPP O CORREO ELECTRONICO para coordinar día y hora de la instalación, debiendo tener en consideración el siguiente protocolo al momento de la visita técnica para la instalación:

Nuestro equipo técnico se regirá por las siguientes limitaciones de factibilidad, que en caso de concurrir podrían provocar la cancelación del servicio:

- El servicio incluye instalación en casas hasta dos pisos de altura.
- El servicio no contempla instalaciones en altura que requiera andamio, instalación sobre techos teja o techumbre insegura.
- La instalación de equipos en departamentos se restringe a espacios que cuenten con balcón exterior abierto por lo que se excluyen instalaciones por el exterior del balcón o muro exterior de edificios.
- Para trabajos en edificios se solicita confirmar disponibilidad de estacionamiento para visitas y otorgar las facilidades para aquello dando aviso previo a los conserjes. Además, deberá contar con el permiso previo para obras de esta índole otorgado por la administración del edificio.
- En trabajos en edificio se preferirán los horarios habilitados para realizar este tipo de trabajos.

- Requerimiento de instalación por perforaciones en cadenas, losas, pilares, hormigón o fierros.

*En caso de determinarse la **imposibilidad de instalación** por alguna de las causales expuestas u otra causa de fuerza mayor, se entregará a cliente o encargado de recibir la visita técnica, copia de acta de cancelación y se procederá a devolución de dinero dentro de 8 días hábiles mediante transferencia bancaria.

*Del monto total de la devolución se descontará costo por visita técnica (\$20.000).

Gastos adicionales por considerar que pueden incrementar el valor del servicio de instalación:

- a) El plazo para cancelar o reagendar un servicio de instalación agendada tiene como límite máximo de 24 horas anteriores a la visita domiciliaria. En caso de exceder este límite el cliente tendrá que pagar un valor adicional de \$20.000, cuyo pago se solicitará mediante TRANSFERENCIA BANCARIA A RED SEGURA MULTISERVICIOS SPA CON COPIA DE COMPROBANTE DE PAGO AL CORREO contacto@redseguraspa.cl
- b) El servicio no contempla retiros de equipos antiguos por lo que en caso de proceder dicha circunstancia deberá informarse a nuestro personal administrativo para el cobro del costo adicional.

Si contrataste nuestro servicio de instalación por medio de nuestros canales habilitados de pago procederá la devolución del dinero únicamente en los siguientes casos con descuento de los recargos que procedan:

- En caso de constatarse en visita técnica la imposibilidad de instalar los equipos por cualquiera de las circunstancias expuestas anteriormente u otras.
- En caso de cancelar de forma permanente visita técnica agendada se devolverá el monto pagado MEDIANTE TRANSFERENCIA BANCARIA a cuenta de titular del servicio dentro de 15 días hábiles descuento de valor de visita \$20.000 en caso de no haber manifestado la decisión de cancelación del servicio según lo indicado en la letra a) de gastos adicionales del servicio el cual corresponde a dar aviso en un lapso superior a 24 horas de horario hábil en caso de servicios que se encuentran agendados.

No procederá la devolución de dinero por servicios de instalación en los siguientes casos:

- En caso de haberse procedido a la instalación efectiva del equipo de acuerdo con la factibilidad y condiciones acordadas.
- En la mayoría de los casos los equipos quedarán habilitados el día de la instalación.
- Para trabajos que requieran de **agendamiento de continuación del servicio** nuestros clientes deben otorgar las facilidades para la coordinación de una nueva visita, de lo

contrario no se aceptará la devolución del dinero, entendiéndose que el servicio fue efectivamente prestado por nuestra parte.

- Te recordamos que el derecho a retracto sin expresión de causa dentro de los 10 días hábiles (Art 3 bis de la LPDC) no se aplica en caso de servicios contratados y efectivamente prestados. Cualquier reclamo por deficiencia de instalación o mal funcionamiento será previamente evaluado en terreno para determinar procedencia de garantía legal por nuestra área de post venta.

Como Red Segura Multiservicios SPA no es fabricante de los productos comercializados y es solo un distribuidor autorizado la garantía por fallas técnicas o signos de algún deterioro que presenten los equipos dentro de los **6 meses desde su recepción o instalación**, serán derivadas al fabricante para aplicar la **garantía legal emitidas asociadas según cada marca o proveedor**, para lo cual se debe seguir el protocolo que Red Segura Multiservicios SPA ha establecido para este tipo de situaciones, las que se encuentran en la sección de garantía legal contenida en nuestra página web o en su defecto puedes contactarte a **contacto@redseguraspa.cl**, para guiarte respecto a las alternativas aplicables.