



POLÍTICA DE CAMBIO, DESPACHO Y GARANTÍA

NUESTRO COMPROMISO

En Maderas Ojeda, nos esforzamos para ofrecer un servicio confiable y eficiente que responda plenamente a las necesidades de nuestros clientes, guiado por nuestro compromiso con la excelencia de nuestro servicio.

Los productos adquiridos mediante el sitio web www.maderasojeda.cl, a través de nuestro canal de atención vía WhatsApp o compras realizadas directamente en nuestras sucursales, están sujetos a nuestras políticas de cambio, despacho y garantía, como también al procedimiento de retiro de compras y de producción en cualquiera de nuestras sucursales, dependiendo del tipo de requerimiento y de las necesidades del cliente.

RETIRO O ENTREGA EN NUESTRAS SUCURSALES:

El cliente tiene la posibilidad de retirar su compra en cualquiera de nuestras sucursales, ubicadas en Nueva Oriente #640, población Teniente Merino o en Avenida Gabriela Mistral Parcela R9, sector La Vara (frente a Parque Fundadores), previo acuerdo con el vendedor, ya que la disponibilidad de los productos puede encontrarse distribuida entre ambas sucursales y/o en nuestra bodega central. Los productos publicados en nuestro sitio web se rigen bajo esta misma disponibilidad de stock, mostrando el disponible total de la empresa y no necesariamente la de una de nuestras sucursales. Por lo mismo, una vez realizada la compra, nuestro equipo de ventas informará al cliente que su pedido fue recepcionado, identificará la sucursal de retiro elegida y comenzaremos con el proceso de preparación (picking) de la compra realizada. Además, se le enviará el documento de venta (Boleta/Factura) y se le informará al cliente cuando el pedido esté listo para ser retirado.

CON RESPECTO A LA CARGA DEL MATERIAL:

La carga de la compra realizada por nuestros clientes se encuentra incluida en nuestro servicio, con el objetivo de facilitar la entrega, orientar y apoyar la correcta carga y brindar una experiencia de compra satisfactoria a nuestros clientes.

Nuestros operarios de bodega podrán facilitar según disponibilidad:

- Tacos de madera, para separar la carga del suelo del camión.
- Cinta de peligro, para cargas que exceden el largo permitido.
- Cartón, para amortiguar los aprietes de la amarra.
- Aluza plástica, para evitar el contacto con la humedad (ésta opción aplica solo para la entrega de materiales secos y con clima lluvioso).



POLÍTICA DE CAMBIO, DESPACHO Y GARANTÍA

Nuestro equipo de operarios de bodega apoyará al cliente asegurando la carga con cuerdas o tensores del cliente o adquiridas en nuestras sucursales. Sin embargo, es responsabilidad del cliente asegurarse que los elementos facilitados y amarras hayan sido realizadas de manera segura, revisando, corroborando y ajustando la carga de ser necesario para el correcto traslado de sus productos.

CON RESPECTO A LOS HORARIOS DE RETIRO:

El retiro de los productos adquiridos por nuestros clientes deben ser durante nuestros horarios de atención, los cuales están informados en nuestra página web www.maderasojeda.cl, RR.SS o en los accesos de nuestras sucursales. Cualquier duda o consulta con respecto a nuestros horarios o el retiro de la compra puede consultarse a través de cualquiera de nuestros canales de comunicación.

Se debe considerar realizar el retiro de la compra al menos 30 minutos antes del horario de cierre. De esta manera, podremos contar con los tiempos necesarios para la atención, emisión y firma de la Guía de Despacho, respaldo fotográfico de la carga de material o algún otro proceso administrativo por parte del área de despacho. Como también, los tiempos necesarios para poder realizar la carga de manera segura.

PLAZOS PARA EL RETIRO DE LA COMPRA:

Después de efectuada la compra, el cliente tiene 15 días hábiles para hacer el retiro de sus productos. Posterior a este plazo, nuestra empresa tiene la facultad de cobrar un costo adicional a la compra por concepto de bodegaje, previa notificación al cliente, lo que se calculará de la siguiente manera:

$(N^{\circ} \text{ días} \times 0,5\% \text{ valor material}) + \text{IVA} = \text{costo de bodegaje.}$

¿QUE SE NECESITA PARA REALIZAR EL RETIRO DE LA COMPRA?

- Boleta o factura, ya sea en formato físico o digital (ya sea el titular de la compra o un tercero).
- En caso de no contar con el documento, deberá proporcionar el nombre de la persona que realizó la compra, RUT, fecha o tramo de la realización de la compra, tipo de documento (Boleta/Factura), con el fin de verificar y encontrar el respaldo del documento en nuestros sistemas y realizar la entrega de manera segura al cliente.
- El cliente o la persona autorizada para el retiro deberá presentarse en el área de despacho de la sucursal definida y coordinada previamente para la entrega del material.



POLÍTICA DE CAMBIO, DESPACHO Y GARANTÍA

CON RESPECTO AL SERVICIO DE DESPACHO A DOMICILIO:

El cliente, al momento de confirmar la compra, debe entregar como mínimo, los siguientes antecedentes para garantizar un despacho en los tiempos, plazos y exactitud de entrega de manera correcta:

- Nombre del responsable de recibir los productos y un número telefónico para coordinar la entrega.
- Nombre y teléfono de contacto de un segundo responsable, en caso de no poder comunicarnos con el primer contacto.
- Dirección completa de entrega, incluyendo ubicación georeferenciada cuando sea posible.
- Lugar de referencia cercano que ayude a ubicar al chofer en el lugar de la entrega.

Nuestro procedimiento previo a comenzar la carga del despacho agendado, es contactar telefónicamente a la persona del primer contacto de referencia, de no contestar, llamaremos al segundo contacto informado por el cliente, para realizar la confirmación de que hay personas en el lugar para recibir y apoyar la descarga de los productos. En los casos de no lograr comunicación con los contactos informados, el despacho se cancela y se reagendará en un nuevo horario o fecha dependiendo estrictamente de la disponibilidad de la agenda de nuestra área de despacho y la disponibilidad de un nuevo horario o fecha definida por el cliente.

Nuestro servicio de despacho a domicilio tiene un valor adicional independiente a la compra realizada.

El valor puede variar según cantidad de productos (cálculo realizado por peso y volumen de la carga) y el lugar del destino del despacho (kms).

Si el cliente solicita cambiar la dirección del despacho en forma previa al que éste sea realizado, el valor puede variar dependiendo de la zona o sector que se encuentre esta nueva ubicación. Si el cambio de dirección cambia ya estando en el lugar definido en primera instancia por el cliente, se recalculará el nuevo valor del despacho con cargo al cliente.

CON RESPECTO A LA DESCARGA DE LOS PRODUCTOS EN EL DOMICILIO:

La mercadería se entrega en el domicilio informado al momento de la compra, puesta a piso al lado del camión de reparto y no incluye traslado o movimiento a interiores (construcciones, rampas, lanchas, etc.), ya que estos casos requieren de apoyo y de un servicio especializado que se contrata aparte, el cual tiene un costo adicional, el cual es evaluado caso a caso.



POLÍTICA DE CAMBIO, DESPACHO Y GARANTÍA

Será responsabilidad del cliente el reagendamiento de su despacho en los siguientes casos:

- Datos de la dirección erróneos o incompletos.
- Números telefónicos mal informados.
- No contestar ningún número de los teléfonos de contacto informados a la llegada del chofer al lugar de la entrega.
- No contestar durante el trayecto hacia el lugar de entrega, sobre todo en zonas rurales o sectores con poca señal telefónica, de internet o con señalización mínima. No encontrarse el cliente en el punto de encuentro acordado previamente o no contestar mensajes o llamadas en los casos de requerir apoyo para guiar y direccionar de manera correcta la llegada del chofer al lugar de destino) para realizar la descarga del material.
- Llegar a la dirección de destino y no encontrarse ninguna persona que reciba el pedido en la dirección indicada.

En estos casos, el cliente asumirá el costo ya pactado y el re agendamiento de su despacho con su respectivo valor. Si el cliente elige el retiro en nuestras sucursales, lo puede realizar sin inconvenientes, informándolo y coordinándolo previamente para identificar la sucursal en donde se acopiaron sus productos.

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO Y PRODUCTOS:

La seguridad de nuestro equipo como de los productos es una prioridad para nuestra empresa. Nos reservamos el derecho de rechazar la entrega si las condiciones del sitio o lugar representan un riesgo para la integridad física de nuestros colaboradores, camiones y/o de los materiales.

NO RECIBÍ MI PEDIDO EN EL DÍA O JORNADA COORDINADA PREVIAMENTE CON LA EMPRESA:

Estamos comprometidos a brindar una comunicación clara y constante con nuestros clientes durante todo el proceso de despacho. Nuestro equipo estará disponible para responder cualquier pregunta o inquietud que pueda surgir a través de nuestros canales de comunicación.

Si no se recibió el despacho en el día o jornada coordinada, el cliente puede contactarse con nuestro servicio al cliente mediante el WhatsApp +56 9 54405090 o a nuestros teléfonos de Línea Fija 652 250762 o 652 254505, donde verificaremos lo ocurrido y se trabajará para dar una respuesta y solución a la brevedad.



POLÍTICA DE CAMBIO, DESPACHO Y GARANTÍA

POLÍTICAS DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN

NUESTRO COMPROMISO

En Maderas Ojeda, nos comprometemos a garantizar la calidad y satisfacción del cliente con nuestros productos, por lo mismo, seleccionamos a nuestros proveedores y nuestros productos para que su estándar sea el adecuado, según las necesidades de nuestros clientes. Conforme a la Ley 19.496, que establece la aplicación de la garantía legal de 6 meses, por defectos de fabricación o funcionamiento, el derecho a “la triple opción” los cuales son la devolución del dinero, cambio del producto o reparación gratuita. Para efectos prácticos, la madera es un producto que como “materia prima” no puede ser “reparado”, solo transformado, por lo mismo, esta última opción, no aplica para este tipo de productos.

PROCEDIMIENTO PARA LA VALIDACIÓN DE LA GARANTÍA DE DESPACHO:

Al realizar la compra, el equipo de despacho en conjunto a nuestros operarios de bodega, realizarán la carga de los productos. En este proceso, recomendamos al cliente revisar cuidadosamente sus productos y confirmar que está correcta la cantidad, las medidas y el tipo de producto o madera que fue comprada.

En el caso de que los productos sean recepcionados por el cliente a través de nuestro servicio de despacho, al momento de ser recepcionados, debe realizar una inspección de estos y confirmar al chofer que está correcto y que no existe ninguna diferencia o error. Por lo tanto, una vez que los productos han sido recibidos tras este despacho, no se realizarán devoluciones, cambios o anulaciones por cualquier tipo de error en cantidad, calidad, tipo de madera, por las estimaciones del cliente, o por sobrantes de material. Solo se procederá a cambios y/o uso de la garantía si se detectan errores de la carga y entrega al cliente por el tipo de producto o su medida, por defectos en la madera, errores en las dimensiones o largos de la madera, por el tipo de madera o producto elaborado, las cuales fueron informadas a nuestro chofer al momento de la recepción. De esta manera, dichos productos pueden traerse de vuelta si no cumplen con los estándares mencionados anteriormente.

Si el cliente contrató un servicio de flete o despacho externo al de nuestra empresa, éste debe preocuparse de una carga correcta de los productos y asegurar la carga para evitar problemas en el traslado. Si no fue el caso, y se detectan errores al momento de la recepción de los productos, se debe informar inmediatamente para corroborar a través de nuestros sistemas la carga realizada y sus respectivos respaldos fotográficos obtenidos antes de la salida de los productos de la sucursal para identificar si hubieron errores. De ser así, gestionaremos y organizaremos la solución para realizar el cambio correspondiente.



POLÍTICA DE CAMBIO, DESPACHO Y GARANTÍA

Maderas Ojeda se hará responsable de proporcionar las condiciones idóneas para trasladar el material siempre y cuando el traslado del material haya sido contratado con nosotros. Si el traslado del material corre por cuenta de un vehículo propio del cliente, o un externo, es responsabilidad del cliente el mantener en óptimas condiciones la carga, esto quiere decir: sin daños por amarras, cubierta para evitar exponer al agua y separada del suelo del vehículo para evitar humedad y suciedad.

Maderas Ojeda no se hace responsable por el inadecuado almacenamiento de los productos por parte del cliente. El correcto almacenamiento es responsabilidad del cliente, esto conlleva conservar en un lugar cubierto y con ventilación adecuada. Además, si es el caso de madera, debe situarla sobre una base elevada del suelo para evitar el contacto directo con la humedad y así prevenir su deterioro, utilizar listones como base de soporte con una separación máxima de 90 cm entre cada uno. Los productos que presenten defectos evidentes, como grietas, torsiones o daños estructurales, podrán ser devueltos y evaluados para su cambio o devolución. Si los daños resultan ser causa de la manipulación o almacenamiento inadecuada por parte del cliente, no se considerarán como defectos del producto.

Los productos recepcionados conforme por el cliente o por la persona designada para recibir el despacho se entenderán como entregados de acuerdo con las condiciones informadas al momento de la compra. Por este motivo, se recomienda revisar cuidadosamente las cantidades, medidas, tipo de producto y estado general de los materiales antes de aceptar la entrega, salvo aquellos defectos que no sean visibles al momento de la recepción.

DEVOLUCIONES Y/O DISCONFORMIDADES:

Maderas Ojeda aceptará cambios o devoluciones únicamente en caso de productos defectuosos o por errores de carga por parte de nuestra empresa. Cualquier reclamo o disconformidad relacionado con la calidad de los productos debe ser reportada oportunamente.

CONSIDERACIÓN SOBRE DEVOLUCIONES O CAMBIOS POR MEDIDAS Y/O DIMENSIONES DE PRODUCCIÓN

La garantía legal no cubre a los productos que sean fabricados por requerimiento del cliente con especificaciones diferentes a las de medidas estándar, ya sea por dimensionados, rebajes, cortes, cepillados, o solicitudes de medidas especiales o sobremedidas de madera (aplica desde 4 metros de largo en adelante), entre otros aspectos que requieran de un trabajo de producción o solicitudes que requieran un pedido específico a nuestros proveedores.



POLÍTICA DE CAMBIO, DESPACHO Y GARANTÍA

PROCEDIMIENTO PARA LA VALIDACIÓN DE LA GARANTÍA:

Paso 1: Notificar a Maderas Ojeda del inconveniente (Presencial, mail, WhatsApp o telefónicamente).

Paso 2: Si es presencial, debe dirigirse al área de despacho y post venta para la inspección de los productos.

Paso 3: Informar a nuestro equipo la opción elegida de la garantía legal.

Paso 4: Presentar el documento de la compra.

Paso 5: Entregar los productos para el cambio o devolución.

La Garantía Legal no cubre situaciones donde los productos sean fabricados con especificaciones del cliente en producción. Sin embargo, si el producto presenta algún problema relacionado con su calidad o funcionamiento, el cliente puede solicitar la aplicación de garantía. Los productos con una categoría de segunda selección o definidos como retazos, adquiridos por el cliente con pleno conocimiento de esta condición, no están sujetos a garantía, **según el artículo 14 de la ley N°19.496.**

CONSIDERACIÓN DE LA MADERA ELABORADA Y/O CEPILLADA (MEDIDAS CONOCIDAS COMO DENOMINACIÓN COMERCIAL):

Las dimensiones de la madera pueden sufrir variaciones ya sea en el espesor o en el ancho de las piezas, debido a que en la transformación de la troza, transformación a madera aserrada o en bruto van perdiendo humedad, por lo mismo se contrae y puede perder milímetros en sus dimensiones. Esto ocurre en todos los materiales higroscópicos, que al perder agua o humedad de sus paredes celulares, puede encogerse. Además la transformación de piezas de bruto verde(húmedas) a cepilladas, como las piezas secas y cepilladas (secado a través de cámaras) pierden milímetros. Todos estos procesos o transformaciones en la madera pueden mantener por regulación legal la misma medida comercial posterior a su transformación. Esto también aplica a todos los productos elaborados para molduras, terminaciones, revestimientos, pisos, entre otros. Estas medidas en sus respectivas dimensiones y/o rotulados están reguladas por ley, y en la norma chilena 2824 (NCh2824) y como empresa cumplimos con esta regulación legal. Recomendamos a todos nuestros clientes seguir las instrucciones de uso y almacenamiento proporcionadas para garantizar su durabilidad y buen estado. Para consultas sobre nuestras políticas de cambios y devoluciones, contáctenos a través de los canales disponibles en www.maderasojeda.cl



POLÍTICA DE CAMBIO, DESPACHO Y GARANTÍA

CON RESPECTO A LOS PRODUCTOS QUE INGRESAN A PRODUCCIÓN

Se considerarán como productos provenientes del área de producción, todos aquellos que hayan sido preparados y/o elaborados por necesidades específicas del cliente, tales como:

- Rebajes
- Cortes especiales
- Modificaciones dimensionales
- Cepillado
- Ajustes específicos solicitados por el cliente

NATURALEZA JURÍDICA EN CASO DE RETRACTO:

Conforme al art 3° bis de la ley N° 19.496:

No procede el derecho a retracto respecto de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor.

Por lo tanto, los productos modificados o transformados a solicitud de cliente:

- No admiten retracto
- No admiten devolución por error en medidas solicitadas
- No admiten cambios por arrepentimiento
- No admiten devolución por sobrantes derivados del cálculo de cliente.

Lo anterior no limita la garantía legal en caso de defecto de origen.

Si el daño deriva de causas posteriores a la entrega, no procederá garantía.

Si la producción solicitada se encuentra terminada, no proceden cambios ni devoluciones. Por lo mismo si llegarán a existir modificaciones de la solicitud original del cliente, deben ser informadas oportunamente.



POLÍTICA PARA DEVOLUCIÓN DE DINERO

CON RESPECTO A LA DEVOLUCIÓN DE DINERO POR NOTA DE CRÉDITO:

Las devoluciones de dinero originadas por la emisión de una Nota de Crédito serán gestionadas por Maderas Ojeda según el medio de pago realizado al momento de la compra. Con el fin de resguardar la seguridad de las transacciones y la correcta identificación del beneficiario, las devoluciones se realizarán al mismo titular que efectuó el pago y utilizando el mismo medio de pago empleado originalmente. Además, nuestra empresa, se reserva el derecho de solicitar la información necesaria para verificar la identidad del titular de la compra y efectuar la devolución de manera segura y conforme a sus procedimientos internos.

- **Compras en efectivo:** La devolución podrá realizarse de forma inmediata en efectivo o mediante efectivo o transferencia bancaria, previo acuerdo con el cliente. En caso de devolución por transferencia, el plazo máximo de gestión por parte de Maderas Ojeda será de 72 horas hábiles.
- **Compras mediante transferencia bancaria:** La devolución se realizará mediante transferencia bancaria al mismo titular que efectuó el pago. Los datos para realizar la transferencia a los mismos datos del pagador deben ser facilitados por el cliente hacia el vendedor para poder realizar la devolución. El plazo máximo para la transferencia por parte de Maderas Ojeda será de 72 horas hábiles.
- **Compras con tarjeta de débito, crédito o link de pago:** La devolución será gestionada mediante los mecanismos dispuestos por Transbank como empresa mediadora del pago entre Maderas Ojeda y el banco emisor/entidad financiera correspondiente. Posterior a la realización de la nota de crédito, el área responsable realizará la solicitud de la devolución vía Transbank dentro de un plazo máximo de 72 horas hábiles. Al ser realizada la solicitud de devolución, Transbank generará un comprobante con un número de ticket, el cual será entregado o enviado por parte nuestra empresa al cliente, y será el único respaldo oficial con el que se dará como terminada y de manera satisfactoria la solicitud de devolución del dinero o del cargo por parte de nuestra empresa. Sin perjuicio de lo anterior, los plazos posteriores correspondientes al abono, reversa o liberación de fondos al tarjetahabiente, NO son responsabilidad de Maderas Ojeda y dependerán exclusivamente del proceso y flujo sistemático de Transbank, el cual, al ser procesado, informará de manera sistemática al banco emisor/institución financiera del cliente. Quien, según sus políticas y protocolos, formalizarán la reversa o reposición del dinero a la cuenta del tarjetahabiente (Débito), o, eliminará el cargo y restablecerá la línea de crédito según los ciclos de facturación del banco emisor/institución financiera (Crédito).

POLÍTICA PARA GARANTÍA DE PUERTAS DE MADERA

Las puertas de madera, ya sean sólidas o de placas como MDF, HDF o terciadas, requieren de una correcta instalación, sellado y mantenimiento para asegurar su adecuado funcionamiento, estabilidad y durabilidad, para que no se vean afectadas por factores ambientales y climáticos tales como la humedad, los cambios del clima y las variaciones de temperatura, debido a la naturalidad de su material. Por lo mismo, para una correcta instalación, durabilidad y conservación del producto, se deben considerar las siguientes recomendaciones:

- Las puertas recomendadas y destinadas a exteriores, deben instalarse bajo aleros, techumbres u otros elementos de protección equivalentes. Se recomienda una protección mínima de 90 cm.
- Las puertas recomendadas y destinadas a interiores, no deben instalarse en ambientes expuestos permanentemente a la humedad, lluvia o intemperie.
- Se debe realizar el sellado completo antes de la instalación, incluyendo ambas caras, cantos, o cualquier superficie expuesta de madera y previo a las perforaciones (bisagras, chapas, entre otros).

En el caso de que la puerta no sea instalada inmediatamente:

- Mantener el producto protegido de la exposición directa al sol y la lluvia durante su almacenamiento, en un lugar seco, ventilado y aislado del contacto directo con el suelo.

Cantidad de bisagras para la puerta:

- Utilizar la cantidad de bisagras adecuada según el peso y dimensiones del producto. Para puertas de madera sólida, de placa MDF, HDF o terciado se recomienda un mínimo de tres bisagras para una correcta distribución de carga y estabilidad.

Instalación de la cerradura (chapa de puerta)

- La perforación principal se realiza en la **cara de la puerta**, recomendación universal a una altura de **90 cm a 95 cm** desde el suelo.

La falta de sellado a las puertas expuestas a la humedad, cambios del clima, modificaciones y/o ajustes no recomendados, almacenamiento inadecuado, errores de instalación o ausencia de mantención, no son considerados como defectos de fabricación y, por lo tanto, no estarán cubiertos por la garantía. Maderas Ojeda, no realiza ni confecciona puertas en sus áreas productivas, por lo mismo, se hará responsable de la garantía solo si el cliente cumple con los estándares y exigencias de instalación recomendadas por nuestros proveedores.