



POLÍTICA DE CAMBIO, DESPACHO Y GARANTÍA

NUESTRO COMPROMISO

En Maderas Ojeda, nos esforzamos por ofrecer un servicio de despacho eficiente y confiable que satisfaga plenamente las necesidades de nuestros clientes. Guiados por nuestro compromiso con la excelencia en el servicio.

Los productos adquiridos mediante el sitio web www.maderasojeda.cl, canal de atención vía WhatsApp o compras realizadas directamente en nuestras sucursales, se verán sujetos a nuestras Políticas de cambio y garantía, de despacho o retirados directamente en tienda descritas a continuación, dependiendo la modalidad que solicite el cliente.

RETIRO EN SUCURSAL:

El cliente tiene la posibilidad de retirar su compra en 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 los stocks de productos por sucursal son independientes y podrían estar divididos entre ambas sucursales o en Bodega Central, la que no cuenta con acceso directo para la atención a clientes.

La carga del producto se encuentra incluida en nuestro servicio y su experiencia de compra. 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).

Sin embargo todos estos elementos son responsabilidad del cliente para un correcto traslado de su compra.

Nuestro personal está autorizado para ayudar en asegurar la carga con cuerdas o tensores, los cuales deben ser facilitados por el cliente. Sin embargo, asegurar la carga es de total responsabilidad del cliente y/o persona que traslade el material.



POLÍTICA DE CAMBIO, DESPACHO Y GARANTÍA

Horarios de Retiro de productos:

Dentro de nuestros horarios de atención, los cuales puede conocer a pié de nuestra página web www.maderasojeda.cl o contactarnos a través de cualquiera de nuestros números telefónicos.

Se debe considerar llegar con al menos unos 30 minutos de anticipación al horario de cierre, para tener los tiempos necesarios para realizar la respectiva carga.

¿Cuánto tiempo tengo para retirar mi compra?

Desde efectuada la compra, tiene 15 días hábiles para hacer retiro de sus productos, dentro de los horarios de entrega indicados anteriormente. Posterior a este plazo, la empresa podrá cobrar un costo adicional a la compra por concepto de bodegaje, lo que se calculará de la siguiente manera.
 $(n^{\circ} \text{ días} \times 0,5\% \text{ valor material}) + \text{IVA} = \text{costo de bodegaje.}$

¿Qué debo presentar para retirar mi producto?

Para hacer retiro de los productos con posterioridad a la compra, debe presentar:

- Boleta o factura (independiente al formato de atención). Lo que puede ser presentada en forma física o digital al encargado de despacho.
- El cliente debe presentarse para el retiro al área de despacho de la sucursal ya definida para la entrega.
- Debe entregar el nombre de la persona que realizó la compra.

DESPACHO A DOMICILIO:

El servicio de despacho a domicilio tiene un costo adicional a la compra total.

El monto puede variar según cantidad de productos, población, comuna, entre otros.

No contamos con un cobro fijo, por lo tanto, el valor de su compra puede cambiar según los factores ya mencionados.

Si el cliente quiere cambiar la dirección del despacho en forma previa a que este se realice, el costo puede variar dependiendo de la zona en que se encuentre la nueva dirección. Si el cambio de dirección cambia estando en el lugar establecido en primera instancia, se considerará como un nuevo costo de despacho a cargo del cliente.



POLÍTICA DE CAMBIO, DESPACHO Y GARANTÍA

El cliente, al momento de la compra, debe entregar los siguientes antecedentes mínimos para desarrollar la correcta entrega del producto:

- Nombre de la persona que recibe
- Número telefónico
- Dirección completa
- Lugar de referencia

Previo a comenzar la carga del producto a despachar, nuestra empresa se contactará vía telefónica con la persona que recibirá el pedido para confirmar la recepción. En caso de no lograr la comunicación, el despacho se reagendará dependiendo la disponibilidad de la agenda de despachos de nuestra empresa.

ENTREGA DE PRODUCTOS EN 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 a interiores (construcciones, rampas, lanchas, etc.). Esto requiere un servicio especializado que se contrata aparte y tiene un costo adicional asociado caso a caso.

Se considerará como responsabilidad directa del cliente los siguientes casos:

- Datos de la dirección erróneos o incompletos
- Número telefónico equivocados
- No encontrarse ninguna persona que reciba el pedido en la dirección indicada.

En estos casos, la empresa se contactará con el cliente para gestionar un nuevo despacho a costo del cliente.

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN:

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



POLÍTICA DE CAMBIO, DESPACHO Y GARANTÍA

DEVOLUCIONES Y RECLAMOS:

Maderas Ojeda aceptará devoluciones únicamente en caso de productos defectuosos o error en el producto por parte de la empresa. Cualquier reclamación relacionada con la calidad de los productos debe ser reportada oportunamente.

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 los canales a disposición de nuestros clientes.

Si no recibiste tu pedido en el plazo estipulado, te pedimos que por favor te contactes con nuestro Servicio al Cliente mediante el WhatsApp +56 9 54405090 o a nuestros teléfonos de Línea Fija 652 250762 o 652 254505.

Verificaremos lo ocurrido y nos comunicaremos contigo para darte una respuesta a la brevedad.

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”: 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.



POLÍTICA DE CAMBIO, DESPACHO Y GARANTÍA

PROCEDIMIENTO PARA LA VALIDACIÓN DE LA GARANTÍA:

Al momento de realizar la compra y su posterior carga del producto, recomendamos al cliente revisar cuidadosamente la carga y confirmar que va la cantidad, las medidas y el tipo de madera que fue comprada. En caso de despacho, al recibir el producto se debe realizar una inspección de este. Una vez que los productos han sido recibidos tras su despacho, NO se realizarán devoluciones ocasionadas por “errores”, por las estimaciones del cliente, o por sobrantes de material. Se procederá a cambios y/o garantía si se detectan defectos en la madera, errores en las medidas, tipo de madera incorrecto o discrepancias en la cantidad, las cuales el chofer podría traer de vuelta si éstos productos no cumplen con los estándares mencionados anteriormente.

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, 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. Para hacer uso de la Garantía Legal, sigue estos sencillos pasos.

Las dimensiones indicadas en el caso de la madera pueden sufrir variaciones ya sea por espesor y/o alto de la madera, ya que, en su transformación de productos brutos a cepillados, como también en los productos elaborados para terminaciones y revestimientos, pierden parte de su medida original en su proceso de transformación. Estas medidas en sus respectivas dimensiones están reguladas de acuerdo con la norma chilena NCh2824 y como empresa nos acogemos a cumplir con esta regulación legal. Recomendamos a nuestros clientes seguir las instrucciones de uso y almacenamiento proporcionadas para garantizar su durabilidad y buen estado.

POLÍTICA DE CAMBIO, DESPACHO Y GARANTÍA

La Garantía Legal no cubre situaciones donde los productos sean fabricados con especificaciones del cliente en producción (dimensiones, largos, rebajes, cortes, cepillados, etc).

En caso de dudas o consultas sobre nuestras políticas de cambios y devoluciones, puede contactarnos.

PROCEDIMIENTO PARA LA VALIDACIÓN DE LA GARANTÍA:

Paso 1: Notificar a Maderas Ojeda del inconveniente.

Paso 2: Presentarse en el área de despacho y post venta para inspección del producto.

Paso 3: Informar a nuestro equipo sobre la situación y seleccionar entre las opciones indicadas en la garantía legal.

Paso 4: Presenta la boleta de compra o un comprobante de pago válido.

Paso 5: Trae el producto defectuoso junto con la boleta de compra a cualquiera de nuestras sucursales. 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 de categoría de segunda selección, 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.

CONSIDERACIONES:

Las dimensiones indicadas en el caso de la madera pueden sufrir variaciones ya sea por espesor y/o alto de la madera, ya que, en su transformación de productos brutos a cepillados, como también en los productos elaborados para terminaciones y revestimientos, pierden parte de su medida original en su proceso de transformación. Estas medidas en sus respectivas dimensiones están reguladas de acuerdo con la norma chilena NCh2824 y como empresa nos acogemos a cumplir con esta regulación legal. Recomendamos a todos nuestros clientes seguir las instrucciones de uso y almacenamiento proporcionadas para garantizar su durabilidad y buen estado. En caso de dudas o consultas sobre nuestras políticas de cambios y devoluciones, puede comunicarse con nosotros a través de cualquiera de nuestros canales de contacto descritos en el pie de página de nuestra página web www.maderasojeda.cl.