

POLÍTICA DE CAMBIOS Y/O DEVOLUCIONES

El usuario de la tienda virtual o e-commerce (en adelante “Tienda Virtual”) de **Mustad Argentina S.A. (“Mustad”)** entiende y acepta que, con su compra y para realizar un trámite de reparación, cambio, devolución deberá hacerlo teniendo en cuenta las siguientes políticas:

1. Solicitud de cambio

El canal establecido para tramitar el cambio de un producto comercializado en Tienda Virtual será el correo electrónico: info.arg@mustad.com

El plazo para solicitar el cambio del producto será de 10 días corridos contados a partir de la entrega del producto; en ese sentido, en el evento de solicitar el cambio de un producto, deberá seguirse el siguiente procedimiento:

- 1.1. El usuario deberá realizar la solicitud, a través del canal establecido, cumpliendo con los siguientes requisitos,
 - 1.1.1. El usuario debe ser la misma persona que realiza la compra.
 - 1.1.2. Relacionar su número identificación, el número de compra o cualquier información que permita a **Mustad** identificar la transacción.
 - 1.1.3. Un resumen de la situación por la cual realiza la solicitud.
 - 1.1.4. Aportar material fotográfico o videos que permita evidenciar las condiciones del producto.
 - 1.1.5. Informar el correo electrónico para efecto de respuestas y notificaciones.
 - 1.2. El área de soporte al cliente emitirá una respuesta de aprobación, subsanación o rechazo de la solicitud.

Respuesta de rechazo. Si resulta rechazada la solicitud, se emitirá formalmente una respuesta al usuario informando las causas por la que no se procederá con su solicitud o reclamo.
 - 1.3. La respuesta de aprobación de la solicitud irá acompañada con un numero de guía para que a través de la empresa transportadora se realice la devolución del producto. Se deberá enviar el producto con todos sus accesorios y empaques originales. El producto deberá estar debidamente sellado y/o embalado para su transporte y devolución a las instalaciones de **Mustad**.
-

No se aceptarán cambios de aquellos productos que hayan sido manipulados de forma indebida o que modifiquen las especificaciones de calidad del producto, diseño o funcionalidad con respecto a las especificaciones técnicas con las que este fue fabricado, despachado y vendido por **Mustad**.

- 1.4. El área de calidad verificará las condiciones del producto y emitirá un diagnóstico técnico que permite definir la categoría a la que pertenece el reclamo.

La solicitud será atendida bajo la categoría a la cual corresponda en los tiempos establecidos por cada una.

Fast Track	Hasta 5 productos	hasta 15 días hábiles
Estándar	más de 5 productos	hasta 3 meses

- 1.5. En caso de proceder el cambio, el producto será reemplazado por otro de las mismas características y especificaciones técnicas o el señalado por el usuario.
- 1.6. En caso de que el usuario manifiesta no querer el mismo producto se procederá a realizar el cambio del producto por el que este indique (estará sujeto a disponibilidad de inventario). El usuario deberá asumir el costo adicional del producto y cancelar de manera previa al despacho la diferencia para que **Mustad** realice el envío del producto.
- 1.7. En caso de que el nuevo producto seleccionado por el usuario sea de un valor inferior, deberá seguirse con el procedimiento señalado en el numeral 3 de este documento.

2. Solicitud por cobertura de la garantía

El canal establecido para tramitar la reparación o cambio por cobertura de la garantía de un producto comercializado en la Tienda Virtual será el correo electrónico: info.arg@mustad.com.

Mustad garantiza la calidad de sus productos por un término temporal de seis meses contados a partir de la entrega del mismo; en ese sentido, en el evento de solicitar la reparación o cambio por cobertura de la garantía del producto, deberá seguirse el siguiente procedimiento:

- 2.1. El usuario deberá realizar la solicitud, a través del canal establecido, cumpliendo con los siguientes requisitos,
 - 2.1.1. El usuario debe ser la misma persona que realiza la compra.

- 2.1.2. Relacionar su número identificación, el número de compra o cualquier información que permita a **Mustad**. identificar la transacción.
- 2.1.3. Un resumen de la situación por la cual realiza la solicitud.
- 2.1.4. Aportar material fotográfico o videos que permita evidenciar que el producto es defectuoso en consideración de las condiciones de calidad y garantía ofrecidas.
- 2.1.5. Informar el correo electrónico para efecto de respuestas y notificaciones.

- 2.2.** El área de soporte al cliente emitirá una respuesta de aprobación, subsanación o rechazo de la solicitud.

Respuesta de garantía rechazada. Si resulta rechazada la garantía del producto, se emitirá formalmente una respuesta al usuario informando las causas por la que no se procederá con su solicitud o reclamo.

- 2.3.** La respuesta de aprobación de la solicitud irá acompañada con un numero de guía para que a través de la empresa transportadora se realice la devolución del producto. Se deberá enviar el producto con todos sus accesorios y empaques originales. El producto deberá estar debidamente sellado y/o embalado para su transporte y devolución a las instalaciones de **Mustad**.

No se aceptarán reparaciones o cambios de aquellos productos que hayan sido manipulados de forma indebida o que modifiquen las especificaciones de calidad del producto, diseño o funcionalidad con respecto a las especificaciones técnicas con las que este fue fabricado, despachado y vendido por **Mustad**.

Para más información consulte nuestra guía de recomendación para el uso de los productos: argentina.mustadlatam.com

- 2.4.** El área de calidad verificará las condiciones del producto y emitirá un diagnóstico técnico que permite definir la categoría a la que pertenece el reclamo.

La solicitud será atendida bajo la categoría a la cual corresponda en los tiempos establecidos por cada una.

Fast Track	Hasta 5 productos	hasta 15 días hábiles
Estándar	más de 5 productos	hasta 3 meses

- 2.5. En caso de proceder el cambio, el producto será reemplazado por otro de las mismas características y especificaciones técnicas.
- 2.6. En caso de que el usuario manifiesta no querer el mismo producto se procederá a realizar el cambio del producto por el que este indique (estará sujeto a disponibilidad de inventario). El usuario deberá asumir el costo adicional del producto y cancelar de manera previa al despacho la diferencia para que **Mustad**. realice el envío del producto.
- 2.7. En caso de repetirse una falla en el producto cambiado al cliente, luego de la notificación de un reclamo anterior, se procederá a repetir el proceso de inspección de calidad, junto con el consultor técnico de **Mustad**.
- 2.8. En caso de que el nuevo producto seleccionado por el usuario sea de un valor inferior, deberá seguirse con el procedimiento señalado en el numeral 3 de este documento.

3. Solicitud de devolución

El canal establecido para tramitar la devolución de dineros de un producto comercializado en la Tienda Virtual será el correo electrónico: info.arg@mustad.com.

La devolución del dinero será viable cuando no sea posible la reparación de un producto, cuando no sea posible el cambio del producto por uno de las mismas características ofertadas, cuando el producto adquirido no sea recibido (sujeto a verificación con la transportadora), cuando opere el ejercicio del derecho de revocación de aceptación; en ese sentido, en el evento de solicitar la devolución de dineros de un producto, deberá seguirse el siguiente procedimiento:

- 3.1. El usuario deberá realizar la solicitud, a través del canal establecido, cumpliendo con los siguientes requisitos,
 - 3.1.1. El usuario debe ser la misma persona que realiza la compra.
 - 3.1.2. Relacionar su número identificación, el número de compra o cualquier información que permita a **Mustad**. identificar la transacción.
 - 3.1.3. Un resumen de la situación por la cual realiza la solicitud.
 - 3.1.4. Para cada caso en específico, es obligatorio el cumplimiento de los requisitos señalados del presente documento, según corresponda.
 - 3.1.5. Informar el correo electrónico para efecto de respuestas y notificaciones.
- 3.2. El área de soporte al cliente emitirá una respuesta de aprobación, subsanación o rechazo de la solicitud.

Respuesta de garantía rechazada. Si resulta rechazada la garantía del producto, se emitirá formalmente una respuesta al usuario informando las causas por la que no se procederá con su solicitud o reclamo.

- 3.3.** Formas y Plazos de devolución. La devolución del dinero se realizará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados desde la respuesta al usuario. Únicamente se reembolsará dinero a los usuarios que realizaron una compra, no pudiendo solicitar consignación a transferencia a un tercero. En todo caso, el usuario deberá aportar certificación bancaria con expedición no mayor a 30 días calendario.

En caso de dudas, preguntas o para consultar el estado de su solicitud, el usuario podrá comunicarse al teléfono (011) 4508 8000 o por correo electrónico a info.arg@mustad.com.
