



Contrato de Compra & Garantía

Certificado para el ejercicio de los derechos del consumidor

Copyright © 2017 Target Sport
V1.3.1 (16/10/2017)
Zenteno 91, Santiago – 26963943 - www.target.cl

Este documento es la versión descargable e imprimible del extracto sobre “Devoluciones & Garantías” que nuestra plataforma web le exige a usted leer y aceptar para poder realizar una compra por Internet. Usted puede abiertamente leer, descargar o imprimir este documento en [este \[http://www.target.cl/index.php?main_page=shippinginfo\]](http://www.target.cl/index.php?main_page=shippinginfo) enlace web.

Devoluciones & Garantías

Nos regimos según la ley de protección de los derechos del consumidor (N°19.496) para tratar todos aquellos casos de disconformidad y devolución de productos en calidad de garantía.

Garantía Legal: Usted puede hacer efectiva la garantía legal de un producto dentro de los primeros 3 meses desde la fecha de compra. La garantía permite la inspección del producto por personal calificado para ser reparado en caso de que califique, permite cambiar el producto por otro o finalmente permite recibir la devolución del dinero pagado.

NOTA: El proceso de garantía no se resuelve necesariamente de manera inmediata. Usualmente tarda varios días ya que debe recurrirse al servicio técnico y al servicio administrativo de contabilidad (para las devoluciones de dinero). Considere la posibilidad de presentarse en la tienda en más de una ocasión o de ser contactado vía E-mail/teléfono en variadas oportunidades. Sepa que estamos siempre en buena actitud y dispuestos a resolver sus inquietudes, queremos que su compra tanto como el servicio de postventa sea de su gratitud.

Para hacer efectiva la garantía, la ley exige que usted disponga de la boleta/factura de compra o el comprobante de pago en caso de que se haya pagado con tarjeta de crédito/débito. Además se debe determinar que cualquier falla o desperfecto del producto haya sido proveniente de fábrica y no que haya sido provocado por usted (se puede solicitar el arbitraje del servicio técnico si es que aplica, pero suele tardarse más días).

La garantía legal **NO** puede hacerse efectiva en el caso por ejemplo de que a usted no le haya gustado un producto, o si es una vestimenta que le haya quedado mal la talla o si es un producto de segunda selección o refaccionado (con la excepción de las armas usadas donde ofrecemos una garantía voluntaria).

Puede tener acceso al documento oficial de la ley N°19.496 en [este \[http://www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/ley-del-consumidor/\]](http://www.sernac.cl/proteccion-al-consumidor/ley-del-consumidor/) enlace web. Recomendamos, en esa misma página, dirigirse a la sección inferior donde se encuentran una serie de resúmenes que abarcan los aspectos más importantes para las situaciones más comunes.

Garantía voluntaria para armas de fuego: Ofrecemos de manera voluntaria una extensión a la garantía legal de 6 meses para armas nuevas y usadas.

En el caso de las armas de fuego (ya sean nuevas o usadas), la garantía se debe trabajar de una manera muy especial: Como se trata de un elemento controlado por la ley de armas y que además se encuentra inscrito a su nombre, la garantía se hace por medio de una consignación, esto significa que usted debe enviar el arma de vuelta a la armería obteniendo una guía de libre tránsito, más un poder notarial para la transferencia y el padrón original del arma. Con estos documentos el arma queda físicamente a la venta en la armería como un arma de segunda mano. El cupo es liberado al hacerse la venta del arma (que técnicamente se tramita como una transferencia) y el arma ya no se encontrará a su nombre sino que al nuevo dueño.

Si usted desea realizar una revisión del arma en servicio técnico, **solo** previo a la ejecución de una consignación por garantía, entonces debe solicitarnos los datos para que usted pueda tramitar una guía de libre tránsito hacia el taller del servicio técnico (no a la tienda).

NO se recibe armamento en la tienda sin la respectiva guía de libre tránsito (es un delito el *dejar* un arma en algún lugar sin una guía de libre tránsito).

En el caso de las municiones para armas de fuego, la garantía se puede hacer efectiva solamente como un intercambio por otras municiones del mismo calibre y cantidad. Para este efecto se debe retornar la caja completa de municiones, sellada y sin ninguna munición percutada; además se debe presentar naturalmente la boleta/factura de compra y la autorización de compra que le entregó la armería al retirar la munición inicialmente. Todo esto se debe a que cada munición está controlada y contada por la autoridad fiscalizadora y no debe faltar ninguna.

Derecho a Retracto: Complementario a la garantía legal, ofrecemos un derecho a retractor voluntario que es justo tanto para el cliente como para nosotros. Nótese que el derecho a retractor no remueve la garantía legal de un producto, actúan ambas simultáneamente.

La ley N°19.496 señala que las garantías voluntarias y el derecho a retractor voluntario permite al comercio establecer las condiciones de estos beneficios y que el consumidor debe cumplir con estas para poder acogerse. Las condiciones que establecemos para poder ejercer el derecho a retractor:

- El derecho a retractor lo ofrecemos **solamente** para los productos comprados por internet en nuestra página web. Se ofrece bajo esta modalidad ya que los clientes que compran por internet no tienen la posibilidad de tomar el producto en sus manos y observar sus características, lo que les permite hacer la devolución de un producto en caso de que por ejemplo el tamaño o peso no era lo que esperaban (*justo para el cliente*).
- El derecho a retractor **NO** lo ofrecemos para los productos comprados en la tienda. Esto se debe a que los clientes que compran presencialmente en la tienda sí tienen la posibilidad de tomar el producto en sus manos, observar sus características y formar una opinión personal del producto antes de comprarlo (*justo para nosotros*).
- El derecho a retractor es válido solamente dentro de los primeros **10 días** desde que recibió el producto en responsabilidad de la empresa transportista.
- El producto no debe haber sido usado y su empaque no debe haber sido abierto (condición excluyente absoluta y sin excepciones).
- Se exige presentar la boleta de compra original. Todos los pedidos son despachados con la boleta anexada al exterior del empaque, aislada en un sobre de mica transparente y sujeta con cinta de embalaje transparente (procedimiento exigido por los transportistas que indica anexar la boleta con el máximo de visibilidad posible para así poder declarar un valor fidedigno del paquete, lo que está asociado al seguro que cubre el servicio).
- El cliente es responsable por los costos de los servicios de despacho de los productos que desee devolver.
- Los productos son despachados hacia nuestros clientes previo a una inspección para asegurar que se encuentran en óptimas condiciones antes del envío. Entonces, los productos deben ser retornados por el cliente en las mismas dichas condiciones. Cualquier daño o señal de uso es de responsabilidad del cliente (o de la empresa de transporte si es atribuible) y si es necesario nosotros haremos uso del servicio técnico para obtener un veredicto de responsabilidad.
- Si el cliente realiza un despacho por devolución pero comete premeditadamente una falta a las condiciones establecidas entonces los productos serán retornados por el mismo medio hacia el cliente y con servicio "**por pagar**" y no tendrá derecho a un reembolso (medida de sanción contra abuso y fraude).

Arbitraje

Estamos inscritos en el Sernac y participamos en buena fe con la finalidad de resolver cualquier conflicto de incomprensión donde la contraparte solicita el arbitraje de terceros. El Sernac es una herramienta bilateral de mediación que está abierta a todo consumidor que no desee acordar una solución directa con nuestro comercio. Se basa en la generación de un reclamo sobre un caso sólido, el que debe tener un respaldo con evidencia relevante y fidedigna. Nosotros confiamos en el criterio del arbitraje ejecutado por el personal de Sernac y ellos nos han constituido un gran apoyo cuando otros intentan abusar en contra de nosotros utilizando vacíos legales o deficiencias de los sistemas informáticos.

"Reclamar no es pelear" (Motto del Sernac). Estamos siempre en buena actitud y dispuestos a resolver sus inquietudes siguiendo el conducto regular (se refiere a nuestras capacidades de plazos y procedimientos para cumplir con la normativa legal) o bajo conducto irregular (se refiere a resoluciones voluntarias de mutuo acuerdo). Esperamos a cambio también la buena actitud, respeto y actuación bajo buena fe de la contraparte.

En muchas ocasiones hemos logrado resolver eficientemente y armoniosamente casos de disconformidad gracias a que la contraparte es paciente, flexible, respetuosa, civilizada, escucha lo que le decimos y recibe abiertamente las opciones de solución.

