

POLÍTICA DE RECHAZOS Y DEVOLUCIONES

Producto Rechazado:

Se considera producto rechazado, aquellos productos que no fueron aceptados en el proceso de entrega y el rechazo se genera antes de que el transportista se retire de las dependencias del cliente. En estos casos el cliente debe indicar la razón del rechazo. (Por ejemplo: Producto no solicitado, error en dirección, producto dañado, etc.) La causa del rechazo quedará registrada en la factura.

Producto en Devolución:

Se considera producto en devolución aquellos que fueron inicialmente aceptados por el cliente y aplican los siguientes puntos:

A contar de la fecha de recepción del pedido y hasta los ocho (08) días corridos después de ello, el cliente tiene la opción de devolver el producto, transcurrido este lapso de tiempo, NO se aceptan devoluciones.

Deben cumplirse las siguientes condiciones:

- a) Los productos a devolver deben mantenerse en su envase original, sin sellos rotos, limpios, sin rayas ni etiquetas y con todos sus componentes originales.
- b) Los productos que requieran cadena de frío, deben mantenerse refrigerados en las condiciones indicadas en el empaque.
- c) Los productos deben llegar acompañados Formulario de Solicitud de Devolución aprobado.

Los pasos a seguir para efectuar la devolución son los siguientes, la cual procederá previa autorización de Valtek:

1. Enviar solicitud al correo info@valtek.cl con copia al ejecutivo comercial correspondiente, comunicando las razones de la solicitud y adjuntando el Formulario Solicitud de Devolución, indicando claramente la información requerida en dicho documento.
2. Valtek se comunicará en un lapso no mayor a 3 días hábiles, con la respuesta a su solicitud.
3. Si la solicitud de devolución es aprobada, los productos deben ser enviados a Valtek en un plazo máximo de tres (03) días, acompañados del Formulario Solicitud de Devolución mencionado en el punto 1.
4. Los productos que requieran cadena de frío, deben enviarse en un embalaje adecuado, con ice pack que resguarde las condiciones de refrigeración. Debe adjuntarse evidencia de las condiciones a las cuales se mantuvieron los productos*.
5. Si se verifica que las condiciones establecidas en los puntos a), b) y c) no se cumplen, la solicitud de devolución será rechazada y los productos recibidos serán destruidos.

* Se aceptará imagen con el registro de temperatura del cliente, ya sea manual o digital.