

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los términos y condiciones se aplican al acceso, uso, compra y cualquier transacción comercial realizada a través de la página web www.casadelasalud.cl o visita a nuestra tienda física.

El uso de este sitio web, la aplicación de estos Términos y Condiciones, los actos que ejecute, se encuentran sujetos y sometidos a las leyes de la República de Chile y en especial a la ley 19.496 de protección de los derechos de los consumidores y 19.628 Protección de la Vida Privada. Con ello, garantizamos los derechos de nuestros clientes y consumidores en cada compra que realice a través de nuestro sitio web, por lo tanto, aplicará estrictamente todos los beneficios, garantías y derechos reconocidos en favor de los consumidores en la ley 19.496.

1.- Políticas de datos y registro

Compras Mayoristas

Para realizar una transacción de compra, en la web, debes registrarte llenando el formulario en la sección correspondiente de REGISTRAR (en la parte superior derecha de la página web), ahí podrás crear una cuenta única llenando ciertos datos personales como tu nombre / apellido, rut, correo electrónico y estableciendo una clave secreta. Una vez creada la cuenta, podrás realizar transacciones en la página utilizando únicamente el correo y clave secreta.

Compras Minoristas

En caso de compras minorista debes seleccionar el producto a adquirir y hacer clic en el carrito de compras, por cada producto y una vez completada tu compra debes terminar la compra en Finalizar Compra, donde el sistema te llevará a ejecutar el pago y te pedirá algunos datos para poder concretar el pago

Los datos personales proporcionados serán considerados como fidedignos y la clave secreta es personal e intransferible. Permite el acceso personalizado, confidencial y seguro a la página, su administración es de absoluta responsabilidad de parte del usuario, la entrega o utilización por terceras personas, no implicará responsabilidad alguna para la empresa.

2.- Política de privacidad

Para poder utilizar el Sitio de manera eficiente y segura, como usuario, deberás aportar ciertos datos, entre ellos, datos personales como tu nombre / apellido, rut, correo electrónico, etc. sin los cuales se tornaría imposible brindar y ofrecer los productos y servicios, por esta manera, se requiere que éstos sean verdaderos y exactos, datos que serán recabados por los formularios e inmediatamente incorporados a la Base General Clientes.

Completando el formulario y aceptando los Términos y condiciones, estarás aceptando nuestra Política de Privacidad y autorizas a Casa de la Salud, de conformidad con la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada ("Ley de Protección de Datos"), a tratar

tus datos por cualquiera de nuestros canales de comunicación o venta, tanto presenciales como remotos.

La información registrada en nuestro sitio será tratada de manera confidencial por Casa de la Salud y/o la sociedad que explota dicha marca, quienes sólo pueden utilizar tus datos para los fines autorizados acá descritos y, en los términos de nuestra Política de Privacidad.

En virtud del consentimiento que nos entregas, al aceptar estos T&C y la Política de Privacidad, estamos legitimados para hacer tratamiento de tus datos para lo siguiente:

- Contactarte para que recibas información de productos y servicios ofrecidos desde Casa de la Salud, y en general, gestionar consultas, solicitudes y reclamos relacionados con ellos.
- Propósito de marketing, esto significa que Casa de la Salud, puede elaborar un perfil de usuario, enviarte ofertas, promociones y anuncios publicitarios de productos / servicios e invitarte a participar en concursos y sobre materias relevantes para la preparación de estudios de mercado o campañas.
- Compartiremos tus datos sólo y exclusivamente con prestadores de servicios que nos ayudan o dan soporte y colaboradores externos con quien hemos llegado a un acuerdo comercial y sea confidencial o no. En este sentido, compartiremos tus datos con asesores externos de despacho de los productos, asesores de marketing y publicidad para análisis de conductas de compras y plataformas para envíos de comunicaciones y/o promociones.
- Desarrollar acciones comerciales, incluidos servicios de post venta, de carácter general o dirigidas personalmente a ti, mejorando tu experiencia como cliente, por ejemplo: información del estado de tus despachos, nuevas alianzas comerciales con marcas y entidades, eventos relacionados al canje, la compra de productos o contratación de servicios, también realizando encuestas de satisfacción, campañas de actualización de Datos Personales y realizar acciones de cobranza.
- Para contactarte a través de nuestros canales de comunicación tanto físicos como remotos, por ejemplo: carta, call center, correo electrónico, redes sociales, mensajes de texto, app, WhatsApp u otras plataformas similares.
- Ejecutar protocolos de seguridad previniendo y detectando usos engañosos, fraudulentos o criminales de nuestros sistemas e instalaciones, lo cual es necesario para proteger los intereses legítimos y de sus respectivos clientes.

Asimismo, los usuarios podrán requerir, en cualquier momento, la baja de su solicitud y la eliminación de su cuenta de la base de datos. En cuyo caso, es posible que no puedas utilizar alguno o todos los servicios, que ofrece Casa de la Salud.

En caso de que la información o los datos suministrados por el Usuario, no sea verdadera, éste será responsable por los daños que este hecho pudiera ocasionar.

Se entiende por "dato personal", tu nombre, RUT, domicilio, teléfono, correo electrónico, datos de geolocalización, uso y visita del sitio web, historial de navegación, hábitos de compra, entre otros.

3.- Políticas de Seguridad

Comprar en www.casadelasalud.cl es práctico, rápido y seguro, siendo una página confiable.

Contamos con alta tecnología en SSL que asegura tanto la autenticidad de nuestra página como el cifrado de tu información.

Cada vez que se realiza una compra en www.casadelasalud.cl y se completa información de carácter personal, sin importar dónde te encuentres, el navegador se conecta a nuestro sitio a través del protocolo SSL, que acredita que estás realmente en www.casadelasalud.cl y en nuestros servidores (lo cual se notará con la aparición del código HTTPS en la barra de direcciones del navegador). Esta tecnología permite que la información personal, sean codificadas antes de la transferencia para que no pueda ser leída cuando viaja a través de Internet. Todos los certificados SSL se crean para un servidor particular, en un dominio específico y para una entidad comercial comprobada.

La empresa adopta todas las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de tus datos. En caso de detectarse cambios o irregularidades o simplemente como medida de protección de tu identidad, nuestros ejecutivos podrán contactarte por vía telefónica y mediante correo electrónico, a fin de corroborar tus datos e intentar evitar posibles fraudes.

4.- Uso de cookies:

En www.casadelasalud.cl usamos cookies y tecnologías similares para personalizar y mejorar tu experiencia, para que el acceso a la información del sitio, al pasar a diferentes páginas, se realice con mayor rapidez. También ayuda en algunos casos a identificar a los usuarios, sin necesidad de solicitarles la clave de acceso una y otra vez.

Las cookies son pequeños archivos de datos que se almacenan en el computador o aparato móvil a través del cual accedes a nuestro sitio web; de manera que aquellos pueden ser reconocidos cada vez que usas www.casadelasalud.cl.

El sistema podrá recoger información sobre sus preferencias e intereses. En el caso de que esto ocurra, la información será utilizada exclusivamente con fines estadísticos para mejorar los servicios que se prestan en el Sitio. www.casadelasalud.cl aplicará, en la mayor medida en que sea posible, procedimientos de disociación de la información de modo que los titulares de los datos sean inidentificables.

5.- Propiedad Intelectual e Industrial:

Los textos, marcas, imágenes, logos, signos distintivos, sonidos, animaciones, vídeos, códigos fuente y resto de contenidos incluidos en este sitio son propiedad de la Empresa, o ésta dispone, en su caso, del derecho de reproducción de los mismos y, en tal sentido, constituyen bienes protegidos por la legislación de propiedad intelectual e industrial vigente y aplicable.

No se puede enmarcar o utilizar técnicas de enmarcación para encerrar alguna marca comercial, logotipo u otra información registrada o patentada (incluyendo imágenes, texto, disposición de páginas, o formulario) de Casa de la Salud sin nuestro consentimiento escrito previo. Tampoco se puede usar nuestras etiquetas ni ningún

otro “texto oculto” que use el nombre o marcas comerciales de Casa de la Salud, sin autorización escrita previa de esta empresa. Se prohíbe hacer un uso indebido de este sitio o de estas marcas, licencias o patentes. Lo anterior, sin perjuicio de las excepciones expresamente señaladas en las leyes aplicables.

6.- Medios de Pago:

Tenemos diferentes medios de pago en nuestro sitio, a través de la plataforma habilitada de Transbank, Khipu, Mercado pago, Depósitos y transferencias bancarias. Por otra parte, en nuestra tienda física, pueden ser comprados y pagados a través de la plataforma habilitada Transbank, Depósitos, Mercado pago, Transferencias bancarias y efectivo.

Todos nuestros precios publicados en el sitio están indicados en pesos chilenos e incluyen IVA (precio bruto)

La plataforma Mercado Pago, permite los siguientes medios de pago: App OnePay; Tarjeta de Débito; Tarjeta de Crédito; y Tarjeta de Prepago.

Toda compra generará una boleta o factura electrónica que será enviada al cliente a través del correo electrónico o entregada físicamente.

7.- Compra 100% segura:

www.casadelasalud.cl adoptará las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de tus datos personales y de tu clave secreta. En caso de detectarse cambios en la información que has registrado en el Sitio, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones relacionadas con tu identificación o la del medio de pago, o simplemente como medida de protección a tu identidad, nuestros ejecutivos podrán contactarte por vía telefónica o correo electrónico, a fin de corroborar tus datos e intentar evitar posibles fraudes.

En caso de no poder establecer el contacto en un plazo de 72 horas, por tu propia seguridad, tu solicitud de compra efectuada en nuestro Sitio no será confirmada. Te informaremos vía telefónica o correo electrónico que tu pedido ha quedado sin efecto por no poder confirmar tu identidad o el medio de pago ofrecido. Además, los comprobantes de las gestiones realizadas para contactarte y poder confirmar la operación estarán disponibles en nuestras oficinas durante 30 días, para que puedas confirmar la solicitud de compra.

8.- Como comprar:

La adquisición de productos y servicios ofrecidos en casadelasalud.cl sólo puede ser realizada por personas que tengan capacidad legal para contratar, sean personas naturales o jurídicas. Al registrar a una persona jurídica como usuario del Sitio, deberás tener poder para contratar a nombre de la misma y de obligarla en los términos y condiciones.

Para hacer compras o contratar servicios en este Sitio, deberás seguir los siguientes pasos:

1. Selecciona los productos o servicios de tu interés y agrégalos al carro de compras. Es muy importante que, antes de comprar, verifiques las dimensiones del producto y del lugar donde lo instalarás, de ser aplicable.

2. Inicia sesión en casadelasalud.cl utilizando tu dirección de correo electrónico y tu clave de usuario. Si no estás registrado, utiliza el ícono "Regístrate" y sigue las instrucciones.

3. Selecciona el tipo de despacho o de entrega y uno de los medios de pago disponibles en el proceso de compra. Esta información es fundamental para una correcta y oportuna entrega de tus productos en el lugar que hayas indicado para la entrega, por lo que es importante que ingreses los datos de manera completa, correcta y veraz.

4. Podrás visualizar el costo de despacho de tu pedido al finalizar el proceso de compra y antes del pago.

5. Una vez hecha tu solicitud de compra, se desplegará en tu pantalla una descripción del producto o servicio, su precio, la fecha o rango de fechas de entrega aproximadas según el método de envío seleccionado, el medio de pago, el precio de los productos incluidos en tu solicitud de compra, descuentos, costo de despacho si los hubiere y cualquier otro costo aplicable, y las demás condiciones de tu pedido, la que podrás revisar y guardar; y el número asociado a tu solicitud de compra. En caso de que ésta comprenda dos o más pedidos, recibirás un número por cada uno de esos pedidos. Te enviaremos esta información al correo electrónico que hayas indicado.

6. En resguardo de tu seguridad, tu solicitud de compra pasará automáticamente a un proceso de confirmación de identidad, así como de la disponibilidad del medio de pago seleccionado, de su vigencia y de su cupo.

7. Cumplida exitosamente la condición anterior, quedará formado el consentimiento respecto de tu solicitud de compra, se efectuará el cargo en el medio de pago, se enviará el comprobante de compra y se te entregará el producto, o bien, el cupón o documento que contenga el detalle del servicio o de la experiencia que hayas comprado, según sea el caso. Lo anterior, de acuerdo con el método de envío que hayas seleccionado, de entre los que se encuentren disponibles en el Sitio.

Te enviaremos, a la casilla de correo electrónico que hayas registrado, un documento con toda la información que podrías necesitar para ejercer todos tus derechos como consumidor.

8.- Cupones y descuentos especiales

Podrás utilizar en el sitio y puntos de venta los cupones otorgados o descuentos aplicados visiblemente, la utilización de cada cupón debe realizarse en el proceso de compra una única vez, por el monto y plazo de validez descrito en cada cupón, dichos cupones no son acumulables entre sí con otros cupones, ni con otra promoción, oferta o descuento por lo que no aplicará el uso de un doble cupón o un doble descuento, como regla todos los cupones o descuentos parten desde el precio basal.

Todos nuestros precios y descuentos aplicados en el sitio son exclusivos para compras online y no necesariamente corresponden a los mismos valores publicados en la tienda.

Algunos cupones pueden tener ciertas limitaciones como la cantidad de usos, consumo mínimo establecido, fecha de expiración, productos, entre otras esto dependerá del uso, enfoque y objetivo del mismo que estará en el detalle explicativo de cada uno de ellos por parte de la empresa externa.

Aplicar cupón online: Debes aplicarlo al finalizar la compra, en una casilla en blanco con el nombre "Ingresa tu código aquí" en el checkout final.

9.- Confirmación de la transacción

Toda aceptación de compra en el sitio online de www.casadelasalud.cl, quedará sujeta a la condición suspensiva de la validación de la transacción, lo cual llegará posterior de finalizar el pago mediante un correo electrónico arrojando en el número de pedido, posterior a este proceso se comienza el ciclo de venta, donde se comentará e indicará al cliente el status del pedido, si el medio de pago es por transferencia bancaria la misma debe caer a nuestros banco siendo validado por el departamento de finanza, una vez aprobado es informado a los vendedores para que prosiga el ciclo de la venta del pedido. Por otra parte, si llegase hacerse el pago por depósito bancario la misma se debe ver reflejado en nuestro banco cayendo el dinero 24 horas de días hábiles hecho el mismo, por lo que una vez reflejado el dinero sin problema se procede al ciclo de venta del pedido.

*Una vez que sea validado el dinero en nuestras cuentas todos los pedidos proceden al ciclo de la venta.

10.- Comunicaciones Electrónicas:

Toda comunicación promocional o publicitaria que te enviemos electrónicamente tendrá nuestra identidad como remitente y en el asunto detallará a qué se refiere. Además, tendrá un vínculo digital para que el destinatario, si lo desea, solicite la cancelación de envíos futuros a ese correo o número de teléfono, según corresponda, y guarde un comprobante de la solicitud. De esta forma, cesarán los mensajes al canal de contacto solicitado.

Asimismo, si realizaste un pedido bajo la modalidad "despacho a domicilio", es posible que el transportista encargado del despacho te contacte con el fin de que tu pedido sea entregado en tu domicilio de manera correcta y dentro del plazo establecido, según lo indicado en la sección N° 11 de este documento.

11.- Despachos y entrega de productos:

Si prefieres que despachemos los productos a una dirección específica dentro de la zona de cobertura, debes señalar el lugar de entrega y el tipo de despacho de entre aquellos que estén disponibles en Casa de la Salud.

Es muy importante que ingreses la dirección de envío de manera completa y exacta para que tu pedido sea entregado sin inconvenientes. Si no contamos con cobertura de transporte o logística al lugar al que quieras despachar un producto que quieras

comprar, el Sitio no te dejará finalizar la solicitud de compra y te informará que tu pedido no puede ser entregado en la dirección solicitada.

El despacho de tus productos se efectuará según el horario y condiciones indicadas al momento de la compra. Verifica que los productos correspondan a los que compraste y que estén en perfectas condiciones, antes de aceptarlos. Ten en cuenta que, para realizar la entrega de tu pedido de manera correcta y oportuna en el domicilio que hubieres indicado, es posible que el transportista a cargo te contacte al número telefónico que hubieres indicado en al registrarte.

Recuerda que el lugar físico donde se realiza la entrega debe asegurar las condiciones mínimas para el acceso del medio de transporte, esto es, disponibilidad de estacionamiento y horario de acceso, así como ascensor cuando el peso o el volumen de tus compras lo haga necesario.

Es indispensable que, antes de comprar, revises las dimensiones del producto, los accesos del domicilio y el lugar donde se entregará, de manera que la entrega pueda ser efectuada de forma adecuada. De no cumplirse estas condiciones, los productos se entregarán sólo en el primer piso. Sólo se trasladará tu pedido por escaleras o ascensores, de acuerdo con lo anterior. En ningún caso se considera desarmar puertas o ventanas del domicilio del cliente, ni la utilización de cuerdas u otros elementos para levantar los productos a pisos superiores. Los productos deben ser recibidos por una persona mayor de edad que deberá manifestar su aceptación, dejando constancia de sus datos y de cualquier observación respecto de las condiciones en que reciba el producto. Si no estás conforme con un producto al momento de la entrega, recházalo y registra tus comentarios, junto con tu nombre completo y el número de tu documento de identidad, y te debes contactar a ventas@importacionesbruera.cl para revisar tu caso y ofrecerte una solución, recuerda siempre conservar tu boleta.

Al momento de entregar el pedido en la dirección que seleccionaste, el repartidor solicitará indicar el nombre y número de documento de identidad de quien recibe el pedido. Si tu pedido es recibido por el conserje de tu edificio, él o ella pueden dar el número de rol único tributario de la comunidad. Ten en cuenta que, como medida de seguridad adicional, el repartidor tomará una fotografía de tu pedido afuera del domicilio o en conserjería, según corresponda.

En caso de que no sea posible efectuar una entrega debido a errores o falta de información en la dirección o en los datos de contacto proporcionados por el cliente, el pedido será cancelado. En caso de querer realizar una rectificación para poder reactivar la entrega de tu producto, por favor contacta a postventa@miancafs.com para realizar la solicitud y obtener más información.

El horario de entrega es de 9:00hs. a 17:00hs aproximadamente sólo en días hábiles, por ende, exceptuamos sábados, domingos y feriados nacionales.

12.- Garantía:

A continuación, te explicamos cómo funciona cada una de las garantías a las cuales te puedes acoger:

Garantía Legal: Existe un plazo de 6 meses desde la compra del pedido según lo dispuesto en la Ley Pro Consumidor (N° 21.398) sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Garantía Fabricante: Si el producto presenta fallas posteriores la garantía legal correspondiente y el mismo tiene una garantía vigente con el proveedor, para estos casos primeramente consultar con algún ejecutivo de postventa quien podrá indicarle este dato importante donde se podrá optar por la misma y ahí se crea el enlace de comunicación.

Observaciones a tomar en consideración para aplicar las garantías:

- Debe presentar el comprobante de la compra, el cual es su boleta / factura.
- Deberá estar vigente la garantía aplicable
- Debe explicar el motivo por el cual lleva a garantía el producto.

Las garantías señaladas son válidas por defectos de fabricación, no por desgaste o mal uso de los productos.

Para poder gozar de la garantía, deberá hacer la entrega del producto en la tienda física, donde un ejecutivo lo recibirá y se le debe indicar el motivo o diagnóstico de la falla.

Se debe notificar a través de correo electrónico: ventas@importacionesbruera.cl, el motivo de la falla, junto a los siguientes datos:

- Nombre / Apellido
- RUT
- N° Boleta o factura
- N° telefónico de contacto
- Fotografía del producto
- Razones de uso de Garantía

En razón de lo anterior, de conformidad a la ley, usted tendrá el derecho de optar por cualquiera de las siguientes opciones:

- Reparación gratuita del producto.
- Previa restitución del o los productos, su reposición o cambio.
- La devolución del monto pagado.

Por otro lado, nuestro departamento de servicio técnico evaluará el producto pudiendo otorgar su cambio, reparación o la devolución de la cantidad pagada, siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al consumidor. En caso de reparación del producto, la empresa otorgará una garantía por 30 días desde su nueva entrega al cliente, por la falla reparada. Si el producto cuenta con una garantía del fabricante, se aplicará el plazo de esta garantía si este plazo fuera mayor.

Contamos con Servicio técnico propio, para toda la línea de artículos que comercializamos para su mantención y reparación. Los productos deberán ser entregados directamente en nuestras dependencias en la siguiente dirección: Gamero 2085 bodega A2 Independencia Santiago en días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 hrs.

Los reembolsos se efectuarán lo antes posible, en cualquier caso, dentro del plazo máximo de 15 días hábiles, contados desde la fecha de recepción del producto. El reembolso se efectuará con el mismo medio de pago que usted utilizó para pagar la compra. Si tiene alguna duda, puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestras vías de contacto.

El agente de bodega recibirá el producto con su respectiva boleta / factura y motivo de la falla, posteriormente el producto, debe pasar por la validación de Servicio Técnico correspondiente al departamento de Postventa y serán ellos que determine el diagnóstico del producto y la aplicación de la garantía correspondiente.

Si el producto es enviado por garantía por falla de fábrica, sin piezas completas el costo del envío corre por cuenta de Casa de la Salud. Si el producto es por falla de manipulación del cliente, esta usado o no le gusto la compra y quiere retractarse los despachos de los mismo corren por cuenta del cliente.

13.- Cambios y Devoluciones

En Casa de la Salud nos preocupamos por ofrecerte una gran experiencia de compra, para que te sientas conforme y satisfecho con los productos adquiridos y sientas nuestro respaldo en todo momento, garantizando tu satisfacción, queremos que estés enterado de las condiciones que te indicaremos como requisitos para cambios y devoluciones.

Los productos a devolver o cambiar, deberán ser entregados directamente en nuestras dependencias en la siguiente dirección: Gamero 2085 bodega A2 Independencia Santiago en días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 hrs. y al costo del cliente. Tenga en cuenta que si decide devolvernos los artículos en la modalidad de envío "por cobrar" estaremos autorizados a cargarle los gastos dentro de su devolución.

Tener en consideración que hasta que los productos no estén en nuestro poder y validado por el departamento de Unidad Técnica con validación del producto, no se hará reembolso hasta haber recibido los productos.

El reembolso se efectuará con el mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra, de haber alguna duda, contacte directamente con nosotros a través de nuestras vías de contacto.

Tenga en cuenta que, habiéndose producido la entrega del pedido, en caso de ejercer el derecho legal de retracto o de cambio, cuando organices el transporte del mismo y embalaje de la devolución o cambio, no podremos asumir el riesgo sobre el paquete de devolución cuando se refiera a causas no imputables a Casa de la Salud.

Según lo dispuesto anteriormente, le comunicaremos si tiene derecho al reembolso de los montos pagados. El reembolso se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso,

dentro del plazo máximo de 15 días hábiles, contados desde la fecha en que usted nos comunicó su intención de desistir o retractarse.

En el caso de productos que sean informados como usados, abiertos, de segunda selección o con alguna deficiencia, que sean comprados habiéndose informado esta situación en el sitio y contando con un precio reducido, no será aplicable el cambio ni devolución.

Ten en cuenta:

- Los productos deben estar sin uso, sin ser abiertos, sin daños, con sus etiquetas y embalaje original.
- Luego de la recepción de los productos, unidad técnica evaluará el estado de los mismos y de no ser aceptado se devolverá al remitente previo aviso.
- El proceso de cambio y devolución puede demorar hasta 45 días corridos desde que se haga la notificación.
- Los equipos que requieran instalaciones o armado no pueden haber sido instalados ni armados previamente.
- Es importante que sepas que no hacemos devolución del costo del despacho, sólo de el/los insumo(s) comprado(s).
- Casa de la Salud, no retirará los productos que se quieran cambiar y/o devolver.
- En caso de compras despachadas fuera de la RM que hayan llegado en mal estado, Casa de la Salud correrá con el costo de envío, solo en caso que sean convenidos, como de su cargo. En caso que el despacho sea de cargo del cliente y el producto fue dañado en el transporte, no será de responsabilidad de Casa de la Salud y no tendrá lugar el derecho a retracto.
- Por cambios y retractos por el cliente, este deberá correr con los gastos de envío.
- Siempre respetaremos el precio pagado originalmente. Por lo tanto, si quieres cambiar el producto por uno de mayor valor, deberás pagar la diferencia de precio.
- Los insumos en liquidación o segunda selección, previamente informados, (No oferta) no tienen cambio ni devolución.
- Si la compra la realizaste con tarjeta de crédito, débito o transferencia, puede tardar hasta 15 días hábiles en aparecer en tu tarjeta. Este plazo es relativo y depende de las fechas de facturación que tengas con tu banco.

Las devoluciones no aplican cuando:

- El producto que compraron ya no les es funcional y quieren la devolución.
- El producto viene dañado por mala manipulación del cliente o el transporte, a su cargo.
- Se venció el plazo de la devolución.
- Productos que estén abiertos o con manipulación y que estos estén dentro de la categoría no cambio.
- Productos que hubiese sido confeccionado conforme a las especificaciones del consumidor; o, sea un producto de uso personal.

Considerar que hay categorías, dentro de nuestra venta, que por higiene y limpieza personal no serán consideradas para cambio de producto en ninguno de los casos, debido al contacto directo con la piel, dichas categorías son:

- Productos referentes al contacto con la piel como todos los productos de ortopedia del pie y ortopedia general.
- Productos referentes a la categoría de higiene e incontinencia como lo es pañales, sabanillas, urinarios de hombre / mujer, accesorios descartables de baño.
- Para cambios asociados a talla, color, dimensiones o marca se debe considerar que el producto a reemplazar debe ser del mismo costo del producto inicialmente adquirido, en el caso de reemplazar por otro de costo inferior, el cliente debe adquirir otro producto para completar el monto ya pagado, ya que Casa de la Salud no emite reintegros por saldos restante o, por otra parte, si desea cambio de producto por uno de mayor costo debes pagar el saldo faltante.

14.- Satisfacción Garantizada: Todas tus compras online cuentan con este beneficio, esto significa que, si no quedaste conforme con un producto o no te gustó, puedes solicitar, dentro de los primeros 10 días corridos de recepción, la devolución del producto o cambio por otro producto (evaluar los productos que no tienen cambio), nuestro requerimiento en este caso, que el producto se encuentre en perfecto estado, sin uso y con la boleta y/o factura, es importante mencionar que no hay devolución de dinero de los despachos ya que esto es un servicio prestado independiente a la compra.

Los cambios de los productos por satisfacción garantizada sólo corresponden a la compra online ya que nos regimos por la ley del consumidor LEY 19.496, donde no se visualiza el producto de forma física optando por este cambio.

Preguntas Frecuentes:

¿Cómo solicitar la Garantía?:

Debes enviar un correo a: ventas@importacionesbruera.cl, indicando el motivo por el cual solicitas la devolución, cambio o garantía del producto con algunos datos solicitados por Casa de la Salud, para revisar estos datos, debes ir a la sección cambio y devolución o garantía. Debes contar con tu comprobante de compra, este debe ir adjunto al correo de solicitud.

Una vez coordinado debes enviar el o los productos con envío pagado a la dirección entregada por email, este gasto corre por cuenta del Cliente dependiendo del motivo.

Teniendo el producto en nuestras instalaciones, el área de unidad técnica debe examinar y dar un diagnóstico, de cada caso en particular, y dar una respuesta máxima en 5 días hábiles.

¿Cómo reviso la devolución de mi dinero?

Sobre una solicitud de una devolución de dinero, nos contactaremos contigo para solicitarte tus datos bancarios y poder efectuar dicha acción, la cual será efectiva en el transcurso de 20 días hábiles (Plazo legal) y será reembolsa por el mismo medio de pago

de tu compra, de efectuar algún problema en el retraso de la devolución con tu banco, te indicaremos que te debes contactar directamente con la entidad para mayor información.

¿Cuántos días tengo para cambiar mi producto que compre por la página web?

Gracias a nuestra Satisfacción Garantizada, podrás cambiar tu producto hasta 10 días corridos después de la fecha en que lo recibiste, teniendo en cuenta que debe tener su caja original, todos sus accesorios, en perfecto estado, sin uso e identificado con el número de documento tributario.

¿Qué hago si no encuentro mi boleta?

Comunícate con la tienda y solicitar que te reenvíen la boleta, siempre teniendo a mano el número del pedido, correo que se envía automáticamente posterior de cualquier compra online.

¿Qué hago si el producto presenta una falla o no viene en las condiciones óptimas?

En caso de presentar una falla o defecto de fábrica, dentro del primer mes, podrás disfrutar de la garantía legal donde el equipo de Unidad técnica realizará el diagnóstico del producto y tendrá un plazo de 5 días hábiles para dar un informe del producto con la falla, posterior al mismo tendrá 15 días hábiles para la reparación del mismo corriendo desde que es entregado el informe al cliente.

Para disfrutar de esta garantía debes acercarte al producto a nuestra tienda en Santiago Gamero 2085 bodega A2 Independencia Santiago, dependiendo del motivo de la falla o defecto, se realiza el cobro del despacho o no, en conjunto debes llenar unos datos para que la información sea más precisa, para ver más, ir a la sección de Garantía.

¿Qué productos puedo cambiar o devolver?

Puedes cambiar o devolver casi todos los productos que se encuentran en nuestra tienda virtual, salvo algunas excepciones que encontrarás en la sección que productos no tienen cambio. Lo que si recordamos si efectuaras un cambio o devolución de un producto todos los sellos de seguridad, caja del producto deben venir en perfecto estado, es decir, el producto sin uso y con sus sellos intactos y su respectivo documento fiscal.

¿Cuál es el horario de atención de venta online y servicio al cliente?

- El horario de ambos departamentos es de lunes a viernes de 08:00 a 14:00 hrs
- Sábado, domingo y festivos no se trabaja.
-

¿Cómo me registro para comprar?

Paso 1: Ingresa a www.casadelasalud.cl y haz clic en “Registrar”, ubicado en la esquina superior derecha del sitio web.

Paso 2: Una vez en la sección “Registrar”, debes completar con tus datos el formulario, una vez terminado de llenar el formulario debes darle “enviar” a la información.

Casa de la Salud cuenta con una Política de Privacidad para que evalúes y te asegures que todos tus datos registrados en nuestro sitio web están seguros.

¿Cómo recupero la contraseña?

Paso 1: Para recuperar la contraseña de tu cuenta, debes hacer clic en “Iniciar Sesión”, ubicado en la esquina superior derecha del sitio web.

Paso 2: Una vez en la sección “Iniciar Sesión”, debes hacer clic en “¿Olvido su Contraseña?”, e ingresar el correo electrónico con el que te registraste por primera vez. De esta forma, te enviaremos un email con instrucciones para reestablecer tu contraseña.

No recibí mi pedido

Si no recibiste tu pedido en el plazo estipulado, te pedimos que por favor te contactes con nuestro servicio al cliente llamando al +562 27161887 o mediante el email ventas@importacionesbruera.cl verificaremos lo ocurrido y nos comunicaremos contigo para darte una respuesta a la brevedad.

¿Es seguro comprar en Casa de la Salud?

Comprar en www.casadealsalud.cl es cómodo, fácil y seguro. Trabajamos con altos estándares de seguridad y toda la información ingresada en nuestro Sitio se mantiene de forma estrictamente confidencial, para más información sobre el tratamiento de los datos personales consulte las Políticas de Privacidad.

¿Puedo cambiar la fecha o dirección de mi despacho?

Por su seguridad, una vez realizada la compra no es posible realizar un cambio de dirección y debes comunicarte con la empresa

¿Qué pasa si vivo en edificio y el producto que compre es muy pesado y grandes dimensiones?

Se recomienda que antes de las compras que realice ya sea directamente por la página web, puntos de venta o vía telefónica se recomienda que se indique esos puntos en consideración para que la empresa de despacho esté enterada y preparada para el pedido y su localidad.