

POLÍTICAS ESPECIALES XTREM CYBERDAY 2020

MEDIOS DE PAGO

Para pagar las compras en www.xtrem.cl, puedes utilizar tu Tarjeta de Crédito bancaria o Tarjeta de Débito.

Puedes pagar con Tarjeta de Crédito Mastercard, Visa, American Express, Magna o Diners Club emitidas en la República de Chile. Si compras con tarjeta de crédito, recuerda que los costos y cargos asociados al uso de la tarjeta, así como el monto de cada cuota dependerá de las condiciones que acordaste con tu banco emisor.

El cargo que aceptas a tu tarjeta se realiza por Mercado de Pago.

POLÍTICAS DE DESPACHO

Nuestros productos serán entregados a Bluexpress ubicado en la Región Metropolitana en un plazo máximo de 15 días hábiles donde se distribuirán a todo el país. A contar de la fecha de entrega a Bluexpress comienzan a contar los días de entrega a cliente. El tiempo final de despacho está sujeto a los tiempos de distribución y servicio de Bluexpress.

El costo de despacho se calculará e informará previo a realizar tu pedido, al igual que el tiempo estimado de entrega, una vez que ingreses la dirección de despacho.

Las entregas se realizarán en días hábiles de lunes a viernes, de 09:00 a 19:00 hrs, excepto los días festivos. Todas las entregas irán acompañadas de la respectiva boleta o guía de despacho.

No existe la posibilidad de retiro en oficinas de Bluexpress.

Bluexpress no posee el servicio de llamado telefónico para confirmar la entrega a domicilio por lo que recomendamos revisar, mediante el número de seguimiento, el estado de tu pedido.

El número de seguimiento de tu pedido será enviado por email una vez que sea entregado para su distribución a Bluexpress.

Nuestro despacho express se realizará a través de Shippify y estarán disponibles sólo en la Región Metropolitana, a un valor de CLP \$9.990.- configurado para el día hábil siguiente. Este despacho estará sujeto a un máximo de 25 pedidos día, y está disponible solo para las comunas de Estación Central, Huechuraba, Independencia, Las Condes, Lo Barnechea, Ñuñoa, Peñalolén, Providencia, Quilicura, Recoleta, Renca, Santiago, Vitacura, Quinta Normal, San Miguel, Macul y La Reina en la Región Metropolitana.

Devoluciones de pedido por problemas de dirección:

Si la dirección de entrega fuese errónea o simplemente no se encontró quien recibiera el pedido, éste será enviado de vuelta a nuestro centro de distribución. En este caso un ejecutivo se pondrá en contacto vía mail o teléfono para resolver el problema.

Si usted desea el reenvío de pedido, este tendrá un tiempo de entrega de 10 día hábiles.

Si solicita la anulación de la compra, se procederá a la devolución de dinero con un tiempo aproximado de pago de 10 días hábiles.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

En Xtrem puedes solicitar un cambio o anulación del pedido si el producto presenta fallas de origen o si no cumple con las características anunciadas en nuestro sitio web.

Sin embargo, la Ley establece que no se realizan cambios si no te gustó un producto, pero para brindarte una mejor experiencia de compra, Xtrem cuenta con una garantía voluntaria (además de la garantía legal) de Satisfacción Garantizada, con la que puedes cambiar o anular un pedido dentro de los primeros 10 días de recibido éste, siempre que se cumplan los requisitos de satisfacción garantizada. Para esto sólo debes ponerte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente por chat, teléfono o email, donde un ejecutivo atenderá y orientará en el proceso.

Requisitos de satisfacción garantizada:

1. El producto NO PUEDE haber sido usado.
2. El producto DEBE estar con sus embalajes originales completos y etiquetas en perfectas condiciones.
3. El producto debe estar con todos sus accesorios.

Cambio o devolución por Correos de Chile

Proceso para el envío en caso de devoluciones:

Si desea realizar la devolución del producto comprado, puede hacerlo hasta 30 días después de la emisión de la boleta bajo el siguiente procedimiento:

- Descarga el formulario de devolución que está disponible en nuestro sitio.
- Recuerda, todos los productos deben ser enviados en su envoltorio original, con todas sus etiquetas.
- Coloca el formulario con todos los datos, en la caja que contiene el producto.
- Asegúrate que la etiqueta esté bien colocada.
- Lleva el producto a la oficina de [Correos de Chile](#) más cercana.
- Informa al encargado de Correos de Chile que el envío será para Samsonite Chile S.A.
- En caso de devoluciones, el dinero se regresará en un plazo entre 10 y 15 días hábiles luego de haber recibido el producto en nuestro Centro de Distribución.

Importante: recuerda llevar el embalaje en el que recibiste el producto. Si no conservas la original, puedes llevar otra o comprar una en las oficinas del transportista. Puedes encontrar las direcciones de las sucursales de correos de Chile en el siguiente link: http://www.correos.cl/SitePages/puntos/puntos_servicio.aspx

El tiempo para gestionar el cambio podrá ser de hasta 15 días hábiles desde que lo recibimos, para luego coordinar el cambio y el despacho.

"Cabe señalar que de solicitar reemplazo del producto este se encuentra sujeto a disponibilidad de stock".

Si pagaste con tarjeta de crédito:

- Al hacer la devolución del producto, se solicitará la anulación del cargo a la tarjeta.
- El proceso puede tardar entre 10 y 15 días hábiles. Se demorará algunos días en aparecer reflejado en tu estado de cuenta online.
- Si el pago se realizó en cuotas, debes tener en cuenta que cada tarjeta anula los cargos de manera diferente.

Si pagaste con tarjeta de débito:

- Al hacer la devolución del producto, nuestro proveedor MERCADO PAGO regresará el dinero a la cuenta MERCADO PAGO asociada al email que se utilizó para realizar la compra en www.xtrem.cl
- Una vez el dinero se encuentre en la cuenta MERCADO PAGO, solo debes iniciar sesión y podrás transferir el dinero a tu cuenta bancaria.
- Si no tienes una cuenta creada en MERCADO PAGO, se habilitará una temporal asociada al mail de la compra, así podrás registrar un usuario y transferir el dinero a tu cuenta bancaria.
- Puede tardar un día hábil en hacerse efectiva la transferencia.
- Para más detalles contacta a nuestro [Servicio de Atención al Cliente](#).

Cambio o devolución en tiendas físicas:

Por seguridad de nuestros clientes en períodos de COVID-19 NO ESTÁ HABILITADA LA OPCIÓN DE DEVOLUCIONES DE COMPRAS EN NUESTRAS TIENDAS FÍSICAS.

QUIEBRES DE STOCK

A pesar de nuestros constantes esfuerzos por mantener actualizado el stock online, tu pedido puede sufrir un quiebre en algún producto solicitado.

Para resolver este tipo de inconveniente tenemos las siguientes opciones:

Anulación de compra y devolución total de dinero.

Si tu pedido fue realizado por tarjeta de crédito o débito, sólo con la confirmación de anulación del pedido se realizarán las gestiones con Mercado de Pago para la anulación del cobro. El tiempo estimado para la devolución del dinero es de hasta 15 días hábiles a contar del envío de datos de transferencia.

Envío parcial y devolución proporcional del dinero por los productos faltantes.

Para esto se calculará un porcentaje estimado dependiendo a monto de tu pedido, necesitamos tu aprobación del envío parcial de la compra. Una vez hecho esto último el envío parcial se realizará en un plazo máximo no mayor a 15 días hábiles.

Favor enviar todos los datos a pertinentes a support@xtrem.zendesk.com

Una vez detectado el quiebre de stock intentaremos comunicarnos por mail y por teléfono, para informarte de la situación. Si al cabo de 5 días hábiles no hemos recibido información respecto al problema suscitado, se entenderá que se ha elegido la opción de anulación del pedido.

COMPENSACIONES

Xtrem se hará responsable por problemas que puedan suceder en periodo de Cyberday 2020 mediante compensaciones, que se otorgarán única y exclusivamente a clientes que se comuniquen con nuestro Servicio al Cliente. Se realizará una investigación sobre el caso en particular y se verá algún tipo de compensación dependiendo del caso, la cual deberá ser aprobada por Gerencia General.