

El presente documento establece la Política de Devoluciones y Garantías aplicable a todos los productos comercializados por Matinz Metals / Importadora y Comercializadora Vargus Ltda. (en adelante, "Matinz"), tanto en su sitio web www.matinz.cl como en sus tiendas físicas.

Esta política se ha elaborado en estricta conformidad con la Ley N.º 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, fiscalizada por el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), y demás normativas vigentes aplicables en Chile.

El Cliente declara conocer y aceptar que esta política forma parte integrante de los Términos y Condiciones de Compra y que su finalidad es regular los procesos de devolución, reposición, garantía, reclamo y revisión técnica asociados a los productos comercializados por Matinz.

2. Clasificación de los Productos Comercializados por Matinz

2.1 Productos SIN Detalles (Producto Intacto)

Se entenderá por "Producto Sin Detalles" aquel que se encuentra en estado nuevo, sin fallas visibles, sin daños estéticos o estructurales, y en perfecto estado de presentación.

Estos productos se encuentran afectos a la Garantía Legal de 30 días, conforme a la Ley 19.496, en caso de falla de fábrica.

2.2 Productos CON Detalles

Se entenderá por "Producto con Detalles" aquel que presenta desperfectos estéticos o estructurales informados previamente al Cliente, tales como, pero no limitados a:

Golpes o abolladuras,

Deformaciones o estiramientos,

Empaquetaduras abiertas o dañadas,

Alambres expuestos,

Marcas derivadas de transporte o manipulación.

Estos productos se comercializan a precio rebajado, atendida su condición previamente informada.

3. Garantía Legal Aplicable a Productos SIN Detalles

3.2 Devolución o Cambio Voluntario (sin falla)

Matinz permitirá cambios o devoluciones voluntarias dentro del plazo de 10 días hábiles, siempre que concurren las siguientes condiciones acumulativas: El producto no haya sido utilizado.

El estado del producto sea idéntico al de su entrega, sin suciedad, óxido, golpes o alteraciones.

Los costos logísticos asociados al transporte sean asumidos por el Cliente.

3.1 Derecho a Garantía Legal (30 días)

En caso de falla de fábrica o defecto de funcionamiento, el Cliente podrá, dentro de los 30 días siguientes a la recepción del producto, optar entre:

- a) Reparación del producto
- b) Cambio por un producto equivalente
- c) Devolución del monto pagado

La garantía legal procederá únicamente ante fallas no atribuibles al mal uso, negligencia o instalación defectuosa por parte del Cliente.

4. Política Aplicable a Productos CON Detalles

4.1 Exclusión de la Garantía Legal por Defecto Informado

Conforme al artículo 20 de la Ley 19.496, cuando el defecto ha sido informado antes de la compra, el Cliente acepta explícitamente su condición, quedando excluida la garantía legal respecto de dicho defecto.

4.2 Causales Excepcionales de Devolución o Revisión Técnica

Un producto con detalles podrá ser evaluado para devolución únicamente bajo las siguientes causales:

- a) Error en el despacho o entrega de un producto distinto al adquirido.
- b) Existencia de un daño no informado, diferente o mayor al consignado en la publicación o venta.
- c) Presencia de una falla funcional o estructural no relacionada con el defecto informado previamente.
- d) Deterioro atribuible al transporte gestionado por Matinz.

4.3 Requisitos para la Evaluación

El producto deberá ser presentado en:

El mismo estado en que fue entregado,

Sin señales de uso, deterioro adicional, suciedad u óxido,

Con el empaque original y los accesorios incluidos.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos constituye causal automática de rechazo.

5. Procedimiento de Solicitud de Garantía o Devolución

El Cliente deberá iniciar formalmente el proceso mediante los siguientes pasos:

Comunicación formal dirigida a Matinz a través de:

Correo electrónico: contacto@matinz.cl

Teléfono/WhatsApp: +56 9 8182 1094

El Cliente deberá remitir:

Número de pedido, factura o comprobante,

Fotografías del producto y su embalaje,

Descripción detallada del motivo de la solicitud.

Matinz dispondrá de un plazo de hasta 3 días hábiles para evaluar preliminarmente la solicitud.

En caso de ser aprobada, Matinz:

Coordinará retiro o entrega del producto,

Procederá al reembolso dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles, mediante el mismo medio de pago u otro acordado por escrito.

En caso de rechazo, Matinz informará al Cliente mediante comunicación escrita indicando las causas legales y técnicas correspondientes.

6. Exclusiones

Quedan excluidos de todo proceso de devolución o garantía:

Productos con detalles adquiridos con pleno conocimiento del defecto informado.

Productos instalados, manipulados, modificados o usados.

Daños derivados de mal uso, negligencia o exposición a condiciones adversas.

Productos recibidos sucios, oxidados o deteriorados por causas no atribuibles a Matinz.

Productos incompletos, sin embalaje o con piezas faltantes.

Solicitudes presentadas fuera de los plazos establecidos en esta política o por la ley

7. Compras en Tiendas Físicas

Los productos CON Detalles adquiridos presencialmente no tienen derecho a devolución, por cuanto el Cliente dispone de la oportunidad de inspeccionar el producto directamente en el punto de venta.

Los productos SIN Detalles mantienen su Garantía Legal de 30 días en caso de fallas de fábrica.

8. Canales de Comunicación y Domicilio Comercial

Correo electrónico: contacto@matinz.cl

Teléfono / WhatsApp: +56 9 8182 1094

Direcciones Comerciales:

La Serena: Lautaro #970

Coquimbo: Av. La Cantera #1300

Santiago – Pudahuel: San Pablo 10200, Edificio 3, Bodega 5 – Megacentro Aeropuerto

9. Aceptación del Cliente

El Cliente declara que ha leído, comprende y acepta los términos contenidos en esta Política de Devoluciones y Garantías, la cual forma parte integrante de los Términos y Condiciones Generales de Matinz y tiene carácter vinculante desde el momento de la compra.