

Políticas Cybermonday GUESS 2019

PROMOCIÓN:

40% off en toda la tienda. No acumulable con otras promociones vigentes, valido desde el 07 de octubre hasta el 10 de octubre de 2019 o hasta agotar stock. Si compras más de un producto es probable que lo recibas en despachos separados.

MEDIO DE PAGO

Para pagar las compras en www.samsonite.cl puedes utilizar tu Tarjeta de Crédito bancaria y Tarjeta de Débito. Puedes pagar con Tarjeta de Crédito Mastercard, Visa, American Express, Magna o Diners Club emitidas en la República de Chile. También con tu tarjeta CMR Falabella. 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.

POLÍTICAS DE DESPACHO

Nuestros productos serán entregados al courier Bluexpress ubicados en la Región Metropolitana en un plazo máximo de 15 días hábiles. Luego de este período comienza la distribución a todo el país. Automáticamente se asignará la fecha estimada de entrega, la cual saldrá detallada en los correos transaccionales de la compra (detalle de la compra). El tiempo final de despacho está sujeto a los tiempos de distribución y servicio de Bluexpress. Al momento de realizar tu pedido el sistema calculará automáticamente un estimado de recepción de éste según tu dirección. Las entregas se realizarán en días hábiles de lunes a viernes (09:00-19:00hrs) excepto los días festivos. Todas las entregas irán acompañadas de la respectiva boleta o guía de despacho. El tiempo de despacho de tu pedido irá en el mail de confirmación de compra. No existe la posibilidad de retiro en oficinas de Bluexpress. El número de seguimiento de tu pedido será enviado por email una vez que sea entregado para su distribución a Bluexpress.

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 15 días hábiles. Si solicita la anulación de la compra, se procederá a la devolución de dinero con un tiempo aproximado de pago de 15 días hábiles.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

En Guess.cl 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. Para brindarte una mejor experiencia de compra, Guess.cl cuenta con una garantía voluntaria de Satisfacción Garantizada (además de la garantía legal), con la que puedes retractarte de tu compra en el plazo de hasta 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio, siempre que se cumplan los requisitos de satisfacción garantizada.

Si un pedido es anulado y existiese un pago asociado, se hará una devolución por el monto total del pedido, independiente del medio de pago. En el caso específico de WebPay (Transbank) se enviará una anulación directamente al proveedor del servicio. Si su pedido fue pagado por transferencia bancaria la devolución de ésta se hará efectiva en un plazo de hasta 15 días hábiles

Los datos para gestionar devoluciones por transferencia bancaria son los siguientes:

Nombre Completo.

RUT.

Banco.

Número de Cuenta.

Tipo de Cuenta.

Favor enviar dichos datos a contacto.guess@rambrands.cl o llame a nuestro Servicio al Cliente (56 2) 2617 8804.

¿Cómo cambiar o devolver un producto?

Puedes acercarte a cualquiera de nuestras tiendas para cambiar o devolver un producto siempre y cuando se cumplan las condiciones generales detalladas anteriormente. Para el caso de cambios de productos, estos se realizan solo en tienda.

Facilitamos tus devoluciones

Puedes dirigirte a cualquiera de nuestras tiendas, presentando tú boleta y producto. Si no tienes disponible tu boleta puedes rescatarla desde tu correo electrónico o pedirla a nuestro Servicio al Cliente al (56 2) 2617 8804 y te la enviaremos por correo electrónico.

Si no puedes acercarte a nuestras tiendas a devolver tus productos puedes hacerlo a través de nuestro transportista:

Si tu compra es anulada y existiese un pago asociado, se hará una devolución por el monto total de la compra, independiente del medio de pago.

Acércate a cualquiera de las sucursales del transportista ubicadas a lo largo del país y sigue estos sencillos pasos:

1. Descarga y llena la ficha de devolución del siguiente link, recuerda sólo llenar tus datos y poner el número de tu pedido (si no lo tienes, llámanos al (56 2) 2617 8804 y te lo damos).
2. Se requieren 2 copias de este documento, uno dentro del paquete y el otro por fuera del embalaje.
3. La boleta la tienes que guardar dentro de la caja (quédate con una fotocopia o foto).
4. Envíanos el número de seguimiento por e-mail a contacto.guess@rambrands.cl y agrega tus datos de bancarios para hacer la respectiva devolución de dinero, ésta última estará sujeta al control de calidad una vez recepcionado el producto.

5. El envío a través del transportista es sin costo adicional para ti.

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 envío de productos a través de nuestro transportista es única y exclusivamente para devoluciones de productos.

La responsabilidad de la persona encargada de hacer el despacho de tus productos se limitará sólo a hacer la entrega del producto en el domicilio indicado y no está facultado a realizar otras tareas.

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:

1. Anulación de compra y devolución total de dinero. Si tu pedido fue realizado por tarjeta de crédito, sólo con la confirmación de anulación del pedido se realizarán las gestiones con Transbank para la anulación del cobro. Si tu pago fue realizado por débito o transferencia bancaria requerimos sus datos personales y de cuenta corriente para gestionar dicha transferencia bancaria. El tiempo estimado para la devolución del dinero es de 10 a 15 días hábiles a contar del envío de datos de transferencia.

2. Envío parcial y devolución proporcional del dinero por los productos faltantes. Para esto requerimos tus datos personales y de cuenta corriente para gestionar la transferencia bancaria junto con la confirmación de la aceptación del envío parcial de la compra. El envío parcial se realizará una vez hecho esto último.