

POLITICAS DE DESPACHO

Contamos con cobertura a nivel nacional, los valores dependerán del peso de tu pedido y los plazos de entrega dependiendo de la zona geográfica donde necesites que tus productos sean despachados, los costos de despacho serán incluidos en el total de tu boleta.

TABLA DE TIEMPOS DE DESPACHO

CIUDADES DE DESTINO	Tiempo despacho
SANTIAGO	Hasta 7 Hábiles
REGIONES	Hasta 10 Hábiles

(*) La tabla de tiempos de entrega es en base a días con estado de normalidad sin pandemia, protestas, paros u otros motivos que afecten el normal desplazamiento de los vehículos que entregan.

Consideraciones Importantes

Los despachos se realizan a través de la empresa Starken, el horario de entrega es de lunes a viernes entre las 9:00 y las 18:00 horas y el sábado hasta el mediodía. No obstante, cabe consignar, que el sábado no es considerado día hábil. Es decir, una compra realizada el día viernes se procesa a partir del lunes, cuando comienzan a correr las horas hábiles.

Considera que al ingresar los datos de despacho en nuestro sitio web deberás coordinar que alguna persona recepcione el pedido en tu domicilio o dirección de despacho o avisar al Conserje si fuese necesario. Si no hay nadie disponible para recibir el pedido, el servicio de Courier realizará un segundo intento de entrega adicional. Si el reintento no es exitoso, la empresa de Courier puede demorar hasta 7 días hábiles en regresar el paquete a la bodega de SBS.

Recuerda revisar los datos de despacho ingresados en el registro de tu compra. SBS no se compromete a cumplir los plazos indicados de despacho si las direcciones entregadas por el cliente son erróneas.

Si tu pedido no ha llegado después de los días que indica la Tabla de Despachos o si detectas algún problema con éste, deberás comunicarte de inmediato con nuestro Servicio al Cliente al teléfono +562 2756 9324 / 9327 de lunes a viernes en horario continuado desde las 9:00 hasta las 18:00 horas o escribir a contacto@sbs.cl indicando el Número de Pedido y RUT del comprador.

CAMBIO DE PRODUCTOS

I. GARANTIA LEGAL (Art. 21, Ley 19.496)

Si usted ha comprado un producto nuevo y este presenta alguna de las siguientes condiciones:

- El producto recibido está dañado o tiene algún defecto de impresión o falla de fábrica.
- Los materiales, partes, piezas o elementos, que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado.
- Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, estructura, calidad, en su caso, no sea completamente apto para el uso al que está destinado.

Entonces tienes 3 meses para optar por alguna de las siguientes 3 opciones:

- Cambio del Producto
- Reparación Gratuita
- Devolución del dinero desde la fecha de la compra o desde que ha recibido el producto.

¿Cómo se ejerce la Garantía Legal?

Para ejercer la garantía, usted debe presentar la boleta o factura en original o fotocopia.

¿Puedo cambiar un producto porque no me gustó?

No. Su derecho a garantía lo puede ejercer porque el producto salió defectuoso o no cumplió con las características prometidas en la publicidad.

II. GARANTÍA VOLUNTARIA DE SBS

SBS, comprometido en entregar un servicio de calidad, ofrece a sus clientes la posibilidad de **cambiar** los productos adquiridos en nuestros locales o sitio web, en un plazo de 10 días corridos desde la fecha de emisión de la boleta, **siempre y cuando éstos vengan en el estado original en el cual fueron vendidos**.

Dentro de los 10 días corridos, sólo se pueden realizar **cambios de productos** bajo las siguientes condiciones:

- Si el producto recibido no corresponde al solicitado por el cliente.
- Si el producto recibido no corresponde a lo publicado en el Sitio Web o cualquier publicidad nuestra.

¿Cómo realizar un cambio?

Debes contactarte con el área de Servicio a Clientes al teléfono +562 2756 9324 / 9327, de lunes a viernes, en horario continuado de 9:00 a 18:00 horas, a través del chat del sitio web www.sbs.cl, o acercarte a alguna de nuestras librerías con los productos en estado original y tu BOLETA DE VENTA en original o fotocopia.

ANULAR UNA COMPRA

Si quieres anular una compra realizada a través del sitio web, deberás acercarte con los productos en estado original a nuestras oficinas ubicadas en Av. Pedro de Valdivia 2029, Providencia de lunes a viernes en horario continuado de 9:00 a 18:00. SBS te podrá devolver el dinero de tu compra, hasta 24 horas después que la hayas realizado. Pasado ese período, ya no hacemos devoluciones de dinero y podrás optar a un cambio de producto.

RECHAZAR LA ENTREGA

Si rechazas la entrega del producto por una razón ajena a la responsabilidad de SBS, el costo del envío no será devuelto.

COSTOS DE DESPACHO EN DEVOLUCIONES

En caso de devolución, SBS se hará cargo del costo de retiro de los productos en los siguientes casos:

- Si el producto recibido no corresponde al solicitado por el cliente
- Si el producto recibido está dañado o tiene algún defecto de impresión o falla de fábrica.

Recuerda que sin boleta o factura, no se aceptan cambios y no podrás hacer uso de la garantía legal.

CONSERVA TU BOLETA.