

CAMBIOS

Compras en Página Web www.hokkairo.cl

Se debe enviar la boleta del producto saaya-tamura@kowa.com con la solicitud de cambio de producto, nombre completo del comprador, RUT y dirección. Una vez aceptado, el cliente debe enviar el producto en su estado original a Av. Apoquindo 3472, Of.1201, Las Condes, Santiago. La boleta no debe tener más de 30 días desde su emisión para solicitar el cambio.

Si el cambio es por garantía se debe enviar la boleta del producto saaya-tamura@kowa.com junto a las especificaciones que justifiquen el caso, nombre completo del comprador, RUT y dirección. Una vez aceptado, el cliente debe enviar el producto dañado a Av. Apoquindo 3472, Of.1201, Las Condes, Santiago. La boleta no debe tener más de 30 días desde su emisión para solicitar el cambio.

Le llegará una nueva boleta a su correo.

DEVOLUCIONES

Compras en Página Web www.hokkairo.cl

Enviar un correo a saaya-tamura@kowa.com junto al número de pedido, correo electrónico con que se registró la compra, boleta, razón de la devolución, nombre completo del comprador, RUT y dirección. La boleta no debe tener más de 10 días desde su emisión para solicitar el reembolso.

Una vez aceptada se realizará la nota de crédito correspondiente.

Este proceso tiene un tiempo de gestión de 10 días hábiles una vez realizada la solicitud.

La devolución se hace por medio de transferencia bancaria y tiene un tiempo de gestión de 10 días hábiles.

Tiempos

- 1.- Retracto: todos nuestros clientes tienen a su disposición 10 días para retractarse de la compra de acuerdo al origen.
- 2.- Cambio: todos nuestros clientes cuentan con 30 días para realizar el cambio del producto por gusto. Tiene derecho a un cambio por boleta.
- 3.- Garantía Legal: todos nuestros productos cuentan con 180 días de Garantía Legal, para compras efectuadas desde el 24-03-2022.

Condiciones

1.- Para devoluciones deben ser productos adquiridos en www.hokkairo.cl (no aplica en ninguna otra tienda, distribuidor o comercio que tenga otra razón social).

2.- Cambios: nuestros clientes tienen derecho a realizar un cambio dentro de 30 días a contar desde la fecha de la compra. El producto debe presentar sus etiquetas y embalaje original.

En el caso de que la compra se haya realizado con descuento y el cliente quiere el cambio de producto, debe cancelar la diferencia correspondiente. Solo se respetará el descuento si el cambio es por producto defectuoso.

En el caso de que el cliente quiera realizar el cambio por otro producto, diferente al de la compra original, se respetará el precio de compra como saldo a favor. Si supera el valor a favor debe cancelar diferencia.

3.- Cambio por Garantía: nuestros clientes tienen derecho a solicitar el cambio por garantía de los productos en un periodo de 180 días desde la fecha de la compra.

Se respetará el valor pagado por el producto si el cliente selecciona el mismo producto.

En el caso que quiera seleccionar otro producto, tiene a favor el valor cancelado originalmente en la compra.

4.- Devolución por Retracto: nuestros clientes disponen de 10 días continuos desde la fecha de la compra para solicitar la devolución de dinero por expectativas.

Producto debe estar con sus etiquetas originales y en su embalaje.

Para devoluciones de dinero de compras en página web, el cliente debe presentar la solicitud a través del correo saaya-tamura@kowa.com y especificar el caso.

5.- Devolución por Garantía: nuestros clientes disponen de 180 días para solicitar la devolución de dinero por garantía del producto por defecto de fábrica.

Para realizar la solicitud el cliente debe presentar el producto original y la boleta que acredite la compra.

El daño en el producto será verificado para determinar si es defecto de fabrica o mal uso de parte del cliente.

Para consultas, ayuda, reclamos sobre este y otros temas, puedes escribirnos a <mailto:contacto@hokkairo.cl>.