

POLÍTICA DE DERECHO A RETRACTO, DEVOLUCIONES Y PRODUCTOS OPEN BOX – ATEM.CL

Última actualización: Mayo 2026

Con base en la Política de Atem.cl (2026) y la Ley N° 19.496, esta síntesis equilibra la protección de los derechos del consumidor en el ecosistema e-commerce chileno:

1. Derecho a Retracto (Compras Web)

- Plazo: El cliente tiene 10 días corridos desde la recepción del producto para desistir de la compra sin expresión de causa.
- Condición Crítica: El producto debe devolverse exactamente en las mismas condiciones en que se entregó: sellos intactos, embalaje original completo, sin señales de uso, configuración o daño.
- Restricción: No aplica si el producto fue usado más allá de una revisión superficial.
- Logística: Los costos de envío por retractor son de cargo del cliente.

2. Exclusiones del Retracto

El derecho a retractor no procede en los siguientes casos:

- Productos personalizados o configurados a medida.
- Bienes de uso personal, higiene o consumo con sellos abiertos.
- Software o licencias digitales ya activadas o registradas.
- Productos que, por su naturaleza, no puedan volver a comercializarse como nuevos.

3. Productos Especiales (Open Box y Refurbished)

- Aceptación de Riesgo: Al comprar estas categorías, el cliente acepta que pueden presentar detalles cosméticos o embalajes abiertos previamente informados.
- Garantía Limitada: La garantía legal no cubre los defectos estéticos o condiciones que fueron advertidas al momento de la compra.
- Retracto: Solo aplica si se devuelve en el mismo estado informado, sin uso adicional ni daños posteriores.

4. Garantía Legal (Falla de Fabricación)

- Plazo y Cobertura: Atem.cl ofrece 6 meses de garantía contra defectos de fabricación, conforme a la normativa vigente.
- Causales de Rechazo: La garantía se extingue por daños accidentales, uso indebido (sobrecargas, negligencia), sellos rotos o intervención de terceros no autorizados.

5. Proceso de Validación

- Revisión Técnica: Toda devolución pasa por una auditoría audiovisual y técnica para verificar números de serie (Part Number), integridad de piezas y estado comercial.
- Rechazo: Atem.cl puede rechazar la devolución ante evidencias de manipulación, cambio de piezas o depreciación imputable al cliente.

Nota de cumplimiento: Al comprar en el sitio, el cliente acepta estos términos, los cuales se rigen por la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores en Chile.

