

Política de Devolución:

1. PROPOSITO

Establecer las acciones para todo el personal de la empresa Netq con relación con a las devoluciones de equipos vendidos por Netq SpA.

2. ALCANCE

- La lectura y aplicación de estas políticas es de carácter obligatorio para todo el personal de Netq, siendo responsabilidad de cada persona que de alguna forma representa a la empresa mantenerse debidamente informado.
- De igual manera, el personal asignado para atención al público usuario y a los clientes, está obligado a leer periódicamente las instrucciones que Netq imparta a través de comunicaciones, procedimientos, Reglamentos u otros documentos que Netq le hará entrega oportunamente.
- Por las razones antes indicadas, el personal directo o indirecto que representa de alguna manera a Netq, deberán mantener permanentemente a su alcance este documento.

3. POLITICA DE DEVOLUCION DE EQUIPOS

3.1 De la Solicitud de devolución.

- NetQ dispone de las siguientes políticas respecto a las devoluciones de productos, los cuales cuentan con un estricto control de calidad para garantizar la satisfacción de nuestros clientes.
- Tenga en cuenta las siguientes causales de devolución. Si alguna de estas causales se cumple, NetQ procederá a realizar el reemplazo del producto a la brevedad posible.

3.2 Causales de devolución

El cliente debe tener en cuenta que sólo se aceptará la devolución de un producto en los siguientes casos:

- El producto no corresponde al detalle de la factura.
- El producto corresponde al detalle de la factura, pero no es lo solicitado en la cotización.
- El producto entregado se encuentra dañado.

Los reclamos deberán ser realizados mediante correo electrónico a “rma@netq.cl” o personalmente en nuestras dependencias.

3.3 Procedimiento de las devoluciones

El cliente debe enviar un e-mail a “rma@netq.cl” con su nombre y número de factura o hacer entrega del producto sujeto de devolución junto con su factura de compra directamente en nuestras instalaciones, explicando las razones por las cuales desea hacer efectiva la devolución o cambio.

El personal de NetQ evaluará cada solicitud de devolución y tomará una decisión razonable, la cual comunicará lo más pronto posible al cliente vía correo electrónico o vía telefónica. En esta comunicación se explicará el procedimiento a seguir.

En caso de cumplir con los requisitos, el producto se podrá cambiar por otro de igual precio y de las mismas características o bien se podrá cambiar por uno de distintas características y precio, para lo cual tendrás que hacer primero una devolución y luego, una nueva compra.

3.4 Restricciones

Netq no puede aceptar devoluciones en los siguientes casos:

- Productos devueltos después del periodo de 10 días hábiles dispuestos para este fin.
- Objetos o productos que tengan obvias señales de uso.
- Objetos o productos sacados de su empaque original (cuando aplique).
- Objetos o productos que no estén en su condición original, dañados o con partes faltantes.
- No se acepta productos que no sean devueltos en su estado original.

(*) Ley 19.496, Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.