

Alcance:

La presente política es aplicable a los cambios que clientes desean efectuar de compras realizadas en tiendas propias FULLTENIS LTDA.

Políticas de Cambio y Devoluciones:

Para brindarte una mejor experiencia de compra, nuestros productos cuentan con **una garantía voluntaria** (además de la garantía legal) **de Satisfacción Garantizada**, en virtud de la cual puedes devolver o cambiar un producto por color, talla y/o modelo, sin perjuicio de lo dispuesto en el **artículo 21 de la ley 19.496** sobre protección de los derechos del consumidor, dentro de los 90 días contados desde la compra, siempre que se cumplan las condiciones que se expresan a continuación.

1. Todo cambio o devolución de producto debe ser efectuado únicamente con boleta o con ticket de cambio. Es tu derecho exigir la boleta o solicitar el ticket de cambio al momento de la compra.
2. Para realizar la devolución o cambio, además de presentar la boleta o ticket de cambio, deben cumplirse las siguientes condiciones:
 - a. El producto no puede haber sido usado.
 - b. El producto debe ser devuelto con sus embalajes originales completos y etiquetas en perfectas condiciones, al igual que sus accesorios, si los tuviere.
 - c. En caso de cambio, este procederá en forma inmediata si se encuentra en existencia los artículos talla-color.
 - d. En caso de fallas o defectos por mal uso, por no respetar instrucciones de lavado, planchado u otras que se indican en las etiquetas y tags, no procederá devolución, reparación ni cambio alguno.
 - e. **La garantía no cubre, por ejemplo, peladuras, mal uso, daños propios del uso, suciedad, puntas y tacos gastados, manchas de comida, manchas de cloro, y otras similares.**
3. Los cambios se efectuarán tomando en consideración el precio vigente al momento en que se efectuó la compra. Cualquier compra que se genere con motivo del cambio de productos deberá ser completada y pagada por el Cliente si existiera diferencia en el precio. El Cliente no podrá pedir la restitución de la diferencia de precio en caso de cambio por productos de un valor inferior.
4. En casos que la compra se haya efectuado con tarjeta de crédito no se realizará una devolución de dinero, sino que se reversará el cargo de la compra a la respectiva tarjeta de crédito. Si la compra hubiera sido realizada con Tarjeta de Débito si corresponderá la devolución en dinero en efectivo.

Devolución de dinero:

a. Para los productos comprados en tienda de nuestras marcas FULLTENIS LTDA. **No se permite la anulación de la venta o devolución del dinero, a menos que el producto presente alguna falla de fabricación, certificada por nuestra área de calidad.**

1. Para solicitar cambio, además de presentar la boleta o ticket de cambio, deben cumplirse las siguientes condiciones:
 - o a. El producto no puede haber sido usado.
 - o b. El producto debe ser devuelto con sus embalajes originales completos y etiquetas en perfectas condiciones, al igual que sus accesorios, si los tuviere.
2. En caso de cambio, este procederá en forma inmediata si se encuentra en existencia los artículos talla-color.
3. En caso de fallas o defectos por mal uso, por no respetar instrucciones de lavado, planchado u otras que se indican en las etiquetas y tags, no procederá devolución, reparación ni cambio alguno.
4. La garantía no cubre, por ejemplo, peladuras, mal uso, daños propios del uso, suciedad, puntas y tacos gastados, manchas de comida, manchas de cloro, y otras similares.

Donde efectuar el cambio

Enviar un correo a Devolucion@fulltenis.cl al recibir respuesta acércate a cualquiera de nuestras tiendas para realizar tus cambios de producto, no es necesario que sea la tienda de origen. Los cambios quedan sujetos a la disponibilidad de stock.

Garantía Legal

Todo producto está bajo la garantía legal, por defecto o falla del producto, para lo cual tendrás 3 meses para realizar dicho reclamo a través de Devolucion@fulltenis.cl , con la correspondiente Boleta y fotos, el que se sujetará al siguiente procedimiento:

En caso de fallas o defectos que no sean imputables a hecho del consumidor, y previo informe técnico del área de control de calidad que así lo establezca, se procederá a la reparación del mismo, al cambio del artículo o la restitución de lo pagado. Para tales efectos, recibido el producto en una tienda, se enviará a las oficinas centrales para su análisis por el área de control de calidad. El plazo para la evaluación es de 10 días hábiles, y se comunicará el resultado al cliente (se entregará a la tienda un informe técnico del estado del producto).

En los siguientes casos, no tendrá aplicación la garantía legal:

Si el producto presenta deterioros causados por uso, peladuras, raspaduras, desgaste excesivo de materiales (plantas), puntas y tacos gastados, lavados que no posean indicaciones que avalen dicho proceso, exceso de humedad producto de la transpiración excesiva del pie o por no seguir las indicaciones de mantención del zapato, deterioro por exposición del producto a condiciones inadecuadas como calor directo (sol, estufa, etc), productos expuestos a elementos cortantes, tinturas, mal uso, daños propios del uso, suciedad, manchas de comida, manchas de cloro, y otras similares, etc.

La vida útil de cualquier producto FULLTENIS y Marcas representativas depende del uso particular que se haga del mismo, de las condiciones de uso y de los patrones de desgaste característicos del usuario. No se sustituirán los productos dañados por el uso y el desgaste normales o que hayan excedido la vida razonable del producto.

En nuestras tiendas FULLTENIS, solo podrás efectuar cambio, previo a evaluación del área de calidad, si el producto así lo requiere. Para solicitar esta acción, siempre debes presentar la boleta de compra junto al producto.

Políticas de Cambio y Devoluciones Palas de Padel:

Al momento de la compra de su pala de padel debe proporcionar información al vendedor para que este le ofrezca la pala que se adapte a su exigencia de juego.

La palas tienen una duración relativa, depende de su uso y frecuencia de juego. Tenemos una garantía interna de un (1) mes cuando se determina evidentemente una falla de material. Debe enviar un correo a Devolucion@fulltenis.cl anexando boleta, fotos y descripción. El cambio o devolución pasado ese tiempo lo determina el análisis de calidad realizado por la marca fabricante de la pala.