

## **POLÍTICA DE POSTVENTA, CAMBIOS Y GARANTÍAS**

### **I. Condiciones Generales de Postventa**

BIOHEIS ofrece un servicio postventa orientado a brindar asistencia en casos de cambios, fallas, dudas o inconvenientes relacionados con los productos adquiridos.

### **II. Cambios de Productos**

#### **1. Plazo para solicitar un cambio**

Los clientes pueden solicitar cambios dentro de un plazo de 12 horas corridos desde la recepción del producto.

#### **2. Condiciones para realizar un cambio**

Para ser elegible, el producto debe cumplir con:

- Estar sin uso.
- Mantener su empaque original (sellado), accesorios y elementos incluidos en la compra.
- Presentar la boleta o comprobante de compra.

#### **3. Productos que no tienen cambio**

- Productos usados, abiertos o con signos de manipulación.
- Productos en promoción o liquidación, salvo fallas.

#### **4. Costos asociados**

- El costo de envío para gestionar un cambio es responsabilidad del cliente, salvo errores atribuibles a Bioheis.
- Los cambios realizados de forma presencial no generan costos adicionales.

### **III. Cambios por Fallas de Fabricación**

#### **1. Plazo de garantía legal**

Todos los productos cuentan con 3 meses de garantía legal por fallas de fabricación, según la Ley del Consumidor.

## **2. Opciones del cliente ante una falla**

El cliente puede escoger entre:

- Cambio del producto
- Devolución del dinero

## **3. Evaluación de fallas**

Para gestionar la garantía, el cliente debe:

- Enviar fotografías o videos que demuestren la falla.
- Describir brevemente las condiciones de uso.
- Enviar el producto para evaluación técnica si es requerido.

La garantía podrá ser rechazada si la falla se debe a mal uso, golpes, humedad u otras causas externas al proceso de fabricación.

## **IV. Devoluciones y Reembolsos**

### **1. Condiciones**

Se efectuará un reembolso únicamente cuando:

- El producto tenga falla de origen.
- Bioheis no pueda realizar el cambio solicitado.
- Exista un error imputable a la empresa (producto incorrecto, faltantes, doble cobro, etc.).

### **2. Método de reembolso**

El reembolso se realiza mediante:

- Transferencia bancaria

\*El proceso puede tardar entre 24-48 horas\*

## **V. Logística de Cambios o Devoluciones**

1. Envíos desde regiones o zonas sin acceso a tienda

El cliente debe enviar el producto a la dirección indicada por el equipo de postventa.

El costo de transporte dependerá del motivo:

- Si es falla o error de Bioheis: la empresa cubre el costo.
- Si es un cambio voluntario: el cliente asume el costo.

## **2. Productos dañados durante el transporte**

Si el producto llega dañado, el cliente debe reportarlo dentro de 12 horas, enviando:

- Fotografías del empaque
- Fotografías del producto
- Número de pedido o comprobante de compra

## **VI. Canal de Atención Postventa**

Para consultas, cambios, garantías o reclamos, contacte a:

ventas@bioheis.cl

Tiempo estimado de respuesta: 24 a 48 horas hábiles