

## **POLÍTICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DERECHO DE CAMBIOS O DEVOLUCIÓN**

Para brindarle una mejor experiencia de compra, los productos de KIABI Uruguay se pueden cambiar siempre que cumplan los siguientes requisitos:

Presentar ticket de cambio o factura de compra original.

Estado del producto:

- No puede haber sido utilizado, ni lavado, debiendo estar en perfecto estado de conservación (salvo fallas técnicas comprobables y siempre que el producto haya sido utilizado correctamente, en cuyo caso aplicarán las garantías correspondientes).
- Debe estar completo.

Los artículos para cambiar se deben enviar en el mismo embalaje que recibió su pedido, con etiqueta de envío que será proporcionada por la tienda, posterior al pago de este.

Debe conservar siempre las etiquetas originales que se encuentran adheridas al mismo y ser presentado en su embalaje original.

Ten en cuenta que si compras cualquiera de los elementos establecidos en este punto mediante nuestra página web podrás hacer uso de tu derecho de retracto dentro de los plazos establecidos para ello.

Todos los cambios están sujetos a disponibilidad de stock del producto.

La devolución del producto y reintegro del dinero se deberá realizar conforme a los dispuesto en las disposiciones de rescisión o desistimiento de compra que surgen de este documento.

### **1- COMPRA ONLINE O EN TIENDA: CAMBIO O DEVOLUCIÓN EN TIENDA:**

- Plazo máximo: 30 días corridos desde el día de compra en caso clic y retiro en tienda, o desde la fecha de recepción de los productos en los casos de envíos a domicilio.
- Precio del producto: El precio del producto a cambiar será el precio vigente y efectivamente abonado al momento de realizada la compra, el cual surge identificado en la factura correspondiente.
- Presentar factura de compra dentro del plazo para cambios o devoluciones.
- Los cambios están sujetos a disponibilidad de stock, si el producto no se encuentra disponible se puede solicitar la devolución o cambiar por otro artículo de igual o mayor valor abonando la diferencia en el último caso.

### **COMPRA ONLINE: CAMBIO O DEVOLUCIÓN DESDE PUNTO DE ENTREGA:**

Las devoluciones desde un punto de entrega tienen un costo de \$250 (pesos uruguayos doscientos cincuenta) desde Montevideo y \$290 (pesos uruguayos doscientos noventa) desde el interior del país.

Podrás solicitar la devolución enviando un mail a [consultasweb@kiabi.uy](mailto:consultasweb@kiabi.uy).

Enviaremos a tu mail una etiqueta de devolución, el cual debes pegar en el mismo embalaje que entregamos tu pedido y posteriormente podrás entregarlo en el punto de entrega más cercano a tu domicilio de UES ([https://www.ues.com.uy/donde\\_estamos.html](https://www.ues.com.uy/donde_estamos.html)).

El importe de devolución se realiza a través de un link de Mercado Pago al igual que el monto a pagar por el cliente del envío correspondiente.

### **COMPRA ONLINE:**

Los costos vinculados a cualquier solicitud de cambio o devolución de producto, siendo que la devolución de la mercadería no se realice en la tienda física, serán de cargo del cliente.

### **DERECHO DE RESCISIÓN O DESISTIMIENTO Y DEVOLUCIÓN**

El cliente tiene la facultad de ejercer el derecho de rescisión o resolución del contrato consagrado en el artículo 16 de la Ley Nro. 17.250 de fecha 17 de agosto del 2000, caso en el cual se resolverá el contrato y se reintegrará el dinero que el cliente hubiese pagado. El término máximo para ejercer el derecho de receso será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción del producto o desde el día de compra en caso clic y retiro. Para ejercer este derecho, el cliente deberá informar inequívocamente, dentro del plazo mencionado, a KIABI el uso de dicha opción.

La notificación deberá realizarla mediante envío de e-mail ([consultasweb@kiabi.uy](mailto:consultasweb@kiabi.uy)) o enviando carta postal a la dirección del local sitio en Ruta Interbalnearia y Camino de los Horneros, Complejo CAR ONE CENTER, Ciudad de la Costa, Canelones, Uruguay. Dicha nota debe contener los datos del cliente (nombre completo, documento de identidad, teléfono de contacto, correo electrónico, número de compra o pedido).

Las mercaderías objeto de devolución por desistimiento o rescisión deberán ser devueltas en el mismo estado en el cual se les entregó, sin uso, salvo lo concerniente a su comprobación.

Efectos del desistimiento: Una vez comunicada su voluntad de receso, en un plazo de 15 días corridos a partir de la fecha de comunicación de su opción de rescindir o desistir de la compra, el reembolso será realizado por el mismo medio de pago por el cual efectuó la compra. Se podrá retener el reembolso del dinero hasta tanto no se verifique la devolución de la mercadería o hasta que se presente prueba fehaciente de haber realizado la devolución de esta. De igual manera, asistió al cliente, la facultad de dar lugar a la devolución del pago, en el evento que se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el cliente tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el Internauta deberá presentar queja ante KIABI, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

La devolución de la Mercadería podrá realizarse en tienda KIABI ubicada dentro del territorio de la República Oriental del Uruguay, o a través de solicitud de devolución vía web mediante Correspondencia, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la comunicación de desistimiento o rescisión del contrato.

A tales efectos se considera cumplido con el plazo de devolución siempre y cuando se efectivice la misma antes de concluido dicho plazo. En caso de realizar la devolución por algún medio que no sea en los puntos habilitados de entrega o en tienda KIABI, el cliente asumirá los costos de envío o bien se debitará del reembolso en caso de utilizar la Correspondencia de entrega de KIABI. Medios de comunicar su desistimiento y solicitud de devolución:

● A través del e-mail [consultasweb@kiabi.uy](mailto:consultasweb@kiabi.uy).

Una vez recibida la notificación de rescisión o desistimiento y solicitud de reembolso del pago (según corresponda), KIABI confirmará su recepción al cliente mediante el envío de un correo electrónico.

Mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones, el Usuario acepta que fue informado en forma clara, comprensible y precisa sobre el derecho de resolver el contrato.

#### **RESTRICCIONES DE CAMBIOS:**

No se admiten cambios de los siguientes productos:

- Bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o personalizados. Por ejemplo: camisetas estampadas en nuestro servicio de personalización o que hayan sido alteradas en otro servicio externo de personalización.

- Bienes que no sean aptos para ser cambiados por razones de protección de salud o de higiene. Por ejemplo: Trajes de baño, Ropa interior. Ten en cuenta que si compras cualquiera de los elementos establecidos en este punto mediante nuestra página web podrás hacer uso de tu derecho de retracto, tal como te lo explicamos más adelante, en la Sección

#### **NO SE ACEPTAN CAMBIOS EN LOS SIGUIENTES CASOS:**

No se admitirán cambios:

- El o los productos NO se han adquirido en la tienda online de KIABI, situación que se comprobará con el respectivo comprobante o detalle de compra.

- El o los productos no se encuentren en condiciones óptimas (exposición a productos químicos, sustancias cáusticas, fuego o llamas, mucho calor, objetos afilados, falta de atención de instrucciones de lavado, daños visibles, grietas, etc.).

- En todos aquellos productos respecto de los cuales se pueda considerar que han sido utilizados más allá de su mera prueba.

- En todos aquellos productos que no sean aptos para ser cambiados por razones de protección de salud o de higiene. Por ejemplo: mallas de baño, medias o ropa interior (entre otros ejemplos).