CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

En A Y M Soluciones agrícolas nuestra prioridad es que te sientas satisfecho con tus compras y respaldado por el servicio que damos a nuestros clientes. Por eso, junto con las garantías legales y las ofrecidas por los fabricantes de los productos que vendemos, te entregamos como empresa beneficios adicionales para garantizar tu satisfacción, facilitando los cambios o devoluciones que necesites hacer.

SATISFACCIÓN GARANTIZADA.

Si el producto que compraste no te enamora o prefieres otro simplemente porque cambiaste de opinión, no te preocupes, puedes cambiarlo o devolverlo sin problemas.

Nuestro compromiso de Satisfacción Garantizada te permite cambiar o devolver tu producto hasta 10 días después de la fecha en que lo hayas recibido, lo puedes llevar a nuestra oficina comercial ubicada en la comuna de Coronel y si fue despachado, te ofrecemos ir a retirarlo al mismo lugar, pagando solo el valor del transporte, que será igual al del despacho. Solo debes asegurarte que el producto que quieres cambiar o devolver no haya sido abierto y esté sin uso, con todos sus accesorios y embalajes originales.

Para hacer uso de esta Satisfacción Garantizada, bastará con que presentes tu comprobante de compra como boleta, factura o guía de despacho. Lo anterior es clave para poder acceder a estos beneficios adicionales que te ofrece A Y M Soluciones agrícolas. Así tendrás la tranquilidad de elegir lo que realmente quieres.

Considera que esta garantía no aplica a los productos que han sido informados como usados, abiertos, de segunda selección o con alguna deficiencia, que sean comprados en esa condición en las tiendas y con un precio reducido, no procederá el cambio ni la devolución del producto.

GARANTÍAS LEGALES.

Si el producto que compraste no tuviera las características técnicas informadas, te llegó dañado o incompleto, no te preocupes, puedes cambiarlo de inmediato. Si presentara fallas o defectos dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que fue recibido, puedes optar entre su reparación gratuita, o previa restitución, su cambio o su devolución de la cantidad pagada, siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al consumidor. Puedes entregarlo en nuestra oficina comercial ubicada en la comuna de Coronel y si fue despachado, te ofrecemos ir a retirarlo al mismo lugar, pagando solo el valor del transporte, que será igual al del despacho.

Se considerará que hay una falla o defecto:

a) Si los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes; b) Si los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado; c) Si cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad; d) Si el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra; e) Si después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente; f) Si la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.

GARANTÍA EXTENDIDA

Esta no tendrá costo alguno para nuestros clientes y será efectiva si el producto presentara fallas después del tiempo de garantía, hasta 12 meses después de la compra, puedes llevarlo a nuestra oficina comercial para que nuestros técnicos lo revisen, diagnostiquen y reparen. Si tu producto está en la categoría de productos grandes y extra grandes puedes escribirnos a contacto@aymsa.cl para programar la visita de nuestros técnicos especialistas a tu dirección. El costo de reparación solo se aplicará a los repuestos y al traslado de los técnicos a la dirección indicada en el caso de productos grandes y extra grandes. La mano de obra no tendrá costo alguno para el cliente.

DESPACHO A DOMICILIO.

En Aymsa.cl puedes despachar tus productos a la dirección que desees, en la fecha que más te acomode. Al momento de recibir la confirmación de compra del producto, se enviará un correo electrónico solicitando la información de despacho la que se confirmara de forma telefónica en la que te consultaran las alternativas de fecha que más te acomode, rangos de horarios y costo de despacho. Este último, dependerá de la comuna, tamaño y lugar donde se entregue producto.

COMPRA Y DESPACHO SEGÚN RANGO DE HORARIO

Fecha compra	Hora compra	Fecha entrega	Rango horario entrega	Condiciones para cumplir el despacho
Hoy	Hasta las 19:00 hrs.	Comienza a regir 36hrs después de la compra, es decir se recibe el pedido y se prepara las siguientes 12hrs. y se entrega dentro de las 24hrs. siguientes. No aplica para día domingo.	09:00-21:00	1.- Confirmación de compra y stock antes de las 19:30hrs. del día en que se realiza la compra. 2.- Entrega varía según lugar de envío con un máximo de 96hrs.

Fecha compra	Hora compra	Fecha entrega	Rango horario entrega	Condiciones para cumplir el despacho
Hoy	Hasta las 12:00 hrs.	Comienza a regir 24hrs después de la compra, es decir se recibe el pedido y se prepara dentro de las siguientes 12hrs. y se entrega dentro de las 12hrs. siguientes. No aplica para día domingo	09:00-21:00	1.- Confirmación de compra y stock antes de las 19:30hrs. del día en que se realiza la compra. 2.- Entrega varía según lugar de envío con un máximo de 72hrs

NOTA:

- Las fechas y horarios de entrega son efectivos una vez aprobado el proceso de confirmación de compra y stock.
- Los despachos se realizan de lunes a sábado de acuerdo a la disponibilidad indicada en la matriz de despacho.

COSTOS DE ENVIO.

Los gastos de envío van a depender del tamaño del producto, del lugar de destino, método de despacho escogido y del lugar de origen del producto. Los costos de despacho son por parte del cliente y se cancelan al momento de entregar o retirar el producto en oficina de transportes.

Las fechas y horarios de entrega son efectivos una vez aprobado el proceso de confirmación de compra y stock. Si el proceso de confirmación tarda más de lo normal, se reprogramará el despacho con la fecha más cercana posible.

Tipo	Condición	Ejemplo	Costo
Pequeño	Su tamaño es menor a 40x40x40 cms.	Motor barreno ahoyador, turbo calefactor eléctrico, accesorios, etc.	Sin costo de envío a todo el País.
Mediano	Su tamaño de embalaje es igual o mayor a 40x40x40 cms.	Desbrozadoras, Brocas barreno ahoyador, Motosierras, etc.	Sin costo de envío a todo el País.
Grande	Su tamaño de embalaje es igual o mayor a 100 x 100 x 100 cms.	Cuatrimoto hasta 200cc, Motocultivadores, Chipeadoras.	Desde $12.000.- hasta $45.000.- Según lugar de envío.
Extra Grande	Se aplica a productos de ciertas categorías.	Sembradoras y cosechadoras de papas, Cuatrimoto sobre 250cc., Arado cincel.	Desde $18.000.- hasta $50.000.- Según lugar de envío.

RETIRO EN OFICINA COMERCIAL.

Este servicio te permite comprar online y retirar en la oficina comercial de AYM Soluciones Agrícolas, ubicada en calle los Avellanos nº 3448 esquina los Alerces en la comuna de Coronel.

¿CÓMO FUNCIONA?

Al momento de recibir la confirmación de compra del producto, se enviará un correo electrónico solicitando la información de entrega, la que se confirmará de forma telefónica y se te consultará si retiraras en oficina comercial o si prefieres despacho a domicilio u oficina de empresa de transportes.

COMPRA Y ENTREGA SEGÚN RANGO DE HORARIO

Fecha compra	Hora compra	Fecha entrega	Rango horario entrega	Condiciones para cumplir el despacho
Hoy	Hasta las 19:00 hrs.	Comienza a regir 36hrs después de la compra, se prepara las siguientes 12hrs. y se entrega dentro de las 24hrs. siguientes. No aplica para día sábado y domingo.	09:00-21:00	1.- Confirmación de compra y stock antes de las 19:30hrs. del día en que se realiza la compra.

Fecha compra	Hora compra	Fecha entrega	Rango horario entrega	Condiciones para cumplir el despacho
Hoy	Hasta las 12:00 hrs.	Comienza a regir 24hrs después de la compra, se prepara las siguientes 12hrs. y está lista para entrega dentro de las 12hrs. siguientes. No aplica para día sábado y domingo.	09:00-21:00	1.- Confirmación de compra y stock antes de las 19:30hrs. del día en que se realiza la compra.

NOTA:
Ten en cuenta que al retirar tus productos deberás presentar tu cédula de identidad y orden de compra. Si la compra no la retirarás tú mismo, debes autorizar a un tercero previamente en el correo o llamada de confirmación y dicha persona deberá presentar su carnet de identidad, una fotocopia de tu cédula de identidad (comprador) y el número de la orden de compra.

CONDICIONES DEL DESPACHO
Si tu producto presenta una falla dentro de los 3 meses posteriores a la compra o durante el periodo cubierto por la garantía del fabricante, podrás:

- Llevarlo a nuestra oficina comercial para que nuestros técnicos lo revisen, diagnostiquen y reparen.
- Si tu producto está en la categoría de productos grandes y extra grandes puedes escribirnos a contacto@aymsa.cl para programar la visita de nuestros técnicos especialistas.
- La entrega de tu compra será en la fecha indicada en el correo de confirmación de compra.
- Si compras más de un producto, pueden llegar en fechas y horarios distintos (recuerda revisar las fechas de cada producto).
- Recuerda desembalar y revisar el producto al momento que sea entregado. Si no estás conforme, rechaza la entrega en la guía de despacho.
- La persona que reciba el producto, debe aceptar la guía de despacho que entrega el transportista, si recibe conforme, firmando con su nombre y RUT. Recuerda indicar al sino serás tú la persona que reciba el producto.

Cualquier duda, escríbenos a contacto@aymsa.cl.

PREGUNTAS FRECUENTES

1.- ¿UNA VEZ COORDINADA LA FECHA O DIRECCIÓN DE MI DESPACHO, PUEDO CAMBIARLA?
Por su seguridad, una vez realizada la compra y confirmada la fecha y dirección no es posible realizar un cambio.

2.- ¿QUÉ PASA SI MI COMPRA NO LLEGÓ EN LA FECHA QUE DEBERÍA?
La única forma en que el producto no llegue en la fecha pactada es porque hubo alguna catástrofe natural, hubo robo en nuestras bodegas o nuestro vehículo de despacho tuvo un accidente, si llegara a pasar alguna de esas cosas nos comunicaremos contigo a la brevedad para agendar un nuevo despacho.

3.- ¿QUÉ PASA SI AL MOMENTO DE RECIBIR EL PRODUCTO QUE COMPRE NO ES LO QUE YO ESPERABA?
Si la compra que realizaste no cumple con las expectativas que esperabas, debes contactarte con el vendedor que se comunicó contigo para coordinar el envío de manera inmediata mientras este el vehículo de despacho en tu dirección y explicarle el motivo de tu insatisfacción, si los motivos son válidos se procederá a anular la compra y por ende la entrega del producto. Se creará una nota de crédito para la compra de otro producto o bien se procederá a la devolución de tu dinero.

4.- ¿CUÁNDO PUEDO IR A BUSCAR MI PRODUCTO SI COMPRO CON RETIRO EN OFICINA COMERCIAL?
Debes esperar recibir un email que confirma que ya puedes retirar tu compra, posterior a eso lo puedes hacer dentro del horario de atención que es de 10:00 a 20:00hrs.

5.- ¿COMO ASEGURO QUE MI COMPRA LLEGARÁ A MI DESTINO Y NO SERÁ UNA ESTAFA DE INTERNET DONDE PERDERÉ MI DINERO?
En A Y M Soluciones agrícolas lo más importante son nuestros clientes, por lo que al momento de realizar una compra ya sea por teléfono con algún vendedor o en nuestra tienda virtual www.aymsa.cl se enviara un correo de confirmación de compra y de pago exitoso en el que se adjuntara la boleta o factura del producto donde aparecen todos nuestros datos por si quisiera tomar acciones legales, pero le aseguramos que eso no pasara y nos esforzaremos día a día para que siempre este conforme con su compra y con nosotros.

6.- ¿QUÉ PUEDO HACER SI EL PRODUCTO QUE COMPRÉ FALLA?
Si el producto presenta una falla dentro de los primeros 3 meses posteriores a la compra o dentro del periodo de cobertura por parte del fabricante podrás llevarlo a nuestra oficina comercial para que nuestros técnicos lo revisen, diagnostiquen y reparen. Si tu producto está en la categoría de productos grandes y extra grandes puedes escribirnos a contacto@aymsa.cl para programar la visita de nuestros técnicos especialistas.

7.- ¿TODOS LOS PRODUCTOS TIENEN LA MISMA GARANTÍA?
No, los productos con motor y eléctricos tienen 3 meses de garantía en partes mecánicas y eléctricas o electrónicas, los productos como brocas de barrenos, sembradoras y todos los productos que no tengan motor no tienen garantía ya que están certificados para su uso y las posibles fallas solo son por mal uso.
De acuerdo a la ley del consumidor, si el producto presentara fallas o defectos de fábrica dentro de los 3 meses siguientes a la fecha de compra, usted tiene derecho a optar a obtener su reparación gratuita, a su cambio o a su devolución, siempre y cuando se determine que la falla no fue provocada por mal uso o descuido del consumidor.
Si el producto se hubiere deteriorado por mal uso del consumidor, no se aplicará esta garantía.
En el caso de productos que han sido informados como usados, abiertos, de segunda selección o con alguna deficiencia, que sean comprados en esa condición en las tiendas, con un precio reducido, no procederá el cambio, ni reparación, ni la devolución del producto.
De todas maneras, si el producto presentara fallas después del tiempo de garantía, hasta 12 meses después de la compra, puedes llevarlo a nuestra oficina comercial para que nuestros técnicos lo revisen, diagnostiquen y reparen. Si tu producto está en la categoría de productos grandes y extra grandes puedes escribirnos a contacto@aymsa.cl para programar la visita de nuestros técnicos especialistas a tu dirección. El costo de reparación solo se aplicará a los repuestos y al traslado de los técnicos a la dirección indicada en el caso de productos grandes y extra grandes. La mano de obra no tendrá costo alguno para el cliente.

Atentamente.

Comercializadora e importadora A&M Soluciones Agrícolas SpA.