

Política de Cambios, Devoluciones y Reembolsos

Condiciones aplicables a compras realizadas en <https://sinsarro.cl/>.

Gracias por comprar en SinSarro.

La presente política establece las condiciones generales aplicables a cambios, devoluciones, reembolsos, derecho a retracto y garantía legal en las compras realizadas a través de <https://sinsarro.cl/>.

Esta política se aplicará sin perjuicio de los derechos que la legislación chilena reconoce a los consumidores.

1. Derecho a retracto en compras online

Cuando corresponda conforme a la legislación vigente, el consumidor podrá ejercer su derecho a retracto dentro de los 10 días siguientes a la recepción del producto, comunicando su decisión a SinSarro.

Para ejercer este derecho, puedes contactarnos mediante:

Correo electrónico jorge@sinsarro.cl

WhatsApp +56 9 9799 4220

El producto no deberá haber sido utilizado ni deteriorado por una causa imputable al consumidor.

Asimismo, deberán restituirse en buen estado los elementos originales asociados al producto, tales como cajas, etiquetas, manuales, certificados, accesorios y elementos de protección, cuando correspondan.

SinSarro informará al cliente las instrucciones necesarias para realizar la devolución.

2. Excepciones al derecho a retracto

El derecho a retracto podrá estar limitado exclusivamente en aquellos casos en que la legislación permita expresamente su exclusión debido a la naturaleza del producto.

Cuando corresponda aplicar alguna exclusión, esta deberá ser informada al consumidor de manera clara antes de realizar la compra.

Estas exclusiones no eliminan el derecho del consumidor a ejercer la garantía legal cuando corresponda por defectos o fallas del producto.

3. Garantía legal

Si un producto nuevo presenta una falla, defecto, faltan piezas o componentes, no cumple con las características informadas o se encuentra en alguna de las situaciones cubiertas por la legislación chilena, el consumidor podrá ejercer la garantía legal dentro de los 6 meses siguientes a la recepción del producto.

Cuando corresponda la garantía legal, el consumidor podrá optar, conforme a la legislación aplicable, entre:

- Reparación gratuita.
- Cambio del producto.
- Devolución del dinero.

Para iniciar una solicitud puedes comunicarte con jorge@sinsarro.cl o al WhatsApp +56 9 9799 4220.

Se solicitará algún antecedente que permita acreditar la compra, como número de pedido, boleta, comprobante de pago u otro documento válido.

4. El embalaje original y la garantía legal

La falta de la caja o embalaje original no será utilizada como requisito para negar el ejercicio de la garantía legal cuando ésta corresponda.

Esto es distinto del derecho a retracto, para el cual pueden existir obligaciones de restitución de los elementos originales del embalaje de acuerdo con la normativa vigente.

5. Producto incorrecto, incompleto o dañado durante la entrega

Si recibes:

- Un producto distinto al comprado.
- Un pedido incompleto.
- Un producto visiblemente dañado.
- Una cantidad distinta a la adquirida.

Comunícate con SinSarro tan pronto como sea posible.

Para agilizar la revisión recomendamos indicar:

- Nombre del comprador.
- Número de pedido.
- Producto involucrado.
- Descripción de la situación.
- Fotografías o videos, cuando sean útiles para verificar el problema.

Puedes escribir a jorge@sinsarro.cl o al WhatsApp +56 9 9799 4220.

Una vez revisado el caso, se informará el procedimiento correspondiente.

6. Productos con descuento o promoción

La compra de un producto en oferta, liquidación, descuento o promoción no elimina los derechos legales del consumidor.

Si el producto presenta una falla cubierta por la garantía legal, el cliente conservará los derechos que le otorgue la legislación vigente.

Las condiciones especiales de una promoción serán informadas expresamente cuando corresponda.

7. Cambios voluntarios

Fuera de los casos cubiertos por el derecho a retracto, garantía legal u otro derecho reconocido por la legislación, SinSarro podrá evaluar solicitudes de cambio voluntario de acuerdo con las características del producto y las circunstancias de cada caso.

La aceptación de un cambio voluntario fuera de las obligaciones legales deberá ser confirmada previamente por SinSarro.

8. Procedimiento para solicitar una devolución

Antes de enviar un producto, el cliente deberá ponerse en contacto con SinSarro para recibir las instrucciones correspondientes.

No envíes productos a fabricantes, proveedores u otras direcciones sin haber recibido previamente las instrucciones de SinSarro.

Para iniciar una solicitud: Correo jorge@sinsarro.cl | WhatsApp +56 9 9799 4220.

SinSarro indicará el procedimiento y la forma de restitución aplicable a cada caso.

9. Costos de devolución

Los costos asociados a la devolución de un producto dependerán del motivo de la solicitud, del derecho ejercido y de las reglas establecidas por la legislación vigente.

Cuando el problema sea atribuible al producto o a un error en el cumplimiento de la compra por parte de SinSarro, se aplicarán las obligaciones que correspondan legalmente.

En casos de retracto u otras devoluciones, las condiciones serán informadas de acuerdo con la normativa aplicable.

10. Reembolsos

Una vez aceptado un reembolso, SinSarro gestionará la devolución utilizando, cuando sea posible, el mismo medio empleado originalmente para efectuar el pago.

En casos de ejercicio válido del derecho a retracto, la devolución de las sumas pagadas se realizará a la mayor brevedad posible y dentro de los plazos establecidos por la legislación vigente.

El tiempo necesario para que el dinero aparezca reflejado en la cuenta del cliente puede depender adicionalmente del banco, emisor de tarjeta, plataforma de pago u otro proveedor financiero.

11. Retrasos en reembolsos

Si SinSarro te informa que un reembolso ya fue procesado y aún no aparece reflejado, recomendamos:

1. Verificar nuevamente los movimientos de tu cuenta.
2. Consultar con tu banco, emisor de tarjeta o plataforma de pago.
3. Considerar los tiempos de procesamiento que pueda aplicar la institución financiera.
4. Si el problema continúa, contactarnos a jorge@sinsarro.cl o al +56 9 9799 4220.

12. Fraude o abuso

SinSarro podrá revisar solicitudes cuando existan antecedentes razonables de fraude, manipulación del producto, uso abusivo de los procedimientos de devolución o información inconsistente.

Lo anterior no impedirá ni limitará derechos que legalmente correspondan a un consumidor.

13. Contacto

SinSarro | Sitio web: <https://sinsarro.cl/> | Correo: jorge@sinsarro.cl | WhatsApp: +56 9 9799 4220

Versión: agosto de 2026.