

POLÍTICAS DE DESPACHO Y DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Vigencia desde diciembre de 2024

Despacho

Nuestro proveedor de despachos es Bluexpress, una compañía líder que garantiza las medidas de seguridad e higiene necesarias para proteger a toda nuestra comunidad.

- **Cobertura:** Realizamos despacho a domicilio en todo Chile continental.
- **Tiempos de entrega:**
 - Región Metropolitana Urbano: Entrega en un plazo máximo de 1 a 2 días hábiles.
 - Región Metropolitana Rural y Regiones (Copiapó a Puerto Montt, ciudades principales): Entrega en un plazo máximo de 1 a 5 días hábiles.
 - Ciudades extremas: Plazo de entrega entre 3 y 15 días hábiles.
 - CyberDay y otras fechas especiales: en estas fechas los plazos de despacho pueden extenderse hasta 2 días hábiles adicionales.
- **Costos de despacho:**
 - **Despacho gratuito** para compras **superiores a \$50.000 en todo Chile continental.**
 - Para compras inferiores a dicho monto, el costo del despacho dependerá del peso y destino, según se refleja durante el proceso de compra.
- **Seguimiento de envíos:** Una vez que tu pedido sea gestionado por Bluexpress, recibirás un correo electrónico con el número de seguimiento.
- **Condiciones para la correcta entrega:** Goodwinds no se responsabiliza por la no entrega de los productos si:
 - En la dirección proporcionada no hay una persona mayor de 18 años disponible para recibir el pedido.
 - Los datos proporcionados por el cliente son incorrectos.

En estos casos el producto será devuelto a nuestro centro de distribución y nos contactaremos con el comprador para coordinar un nuevo despacho. El costo del nuevo envío será asumido por el cliente.

- **Productos dañados o incorrectos:** Si el producto recibido no cumple con lo solicitado el consumidor deberá devolverlo en su estado original y con la documentación requerida. El envío del producto de reemplazo será gratuito.

Cambios y Devoluciones

Una vez confirmado un pedido ya no es posible realizar cambios al mismo, por lo que **recomendamos revisar y verificar los productos en tu carrito antes** de completar tu compra.

- **Condiciones generales:** Los productos no utilizados, sin consumo, y en su embalaje original pueden ser cambiados o devueltos dentro de los primeros 10 días desde su recepción. Pasado el plazo de 10 días sólo se aceptarán devoluciones por defectos de calidad, previa evaluación técnica realizada o encargada a un tercero por el productor.

- **Proceso para cambios o devoluciones:** Para gestionar cambios o devoluciones, escribe a info@goodwinds.cl. Una vez recibido el producto en nuestras instalaciones se realizará un control de calidad y/o un análisis técnico. Si el producto cumple con las condiciones generales indicadas arriba, se emitirá una nota de crédito y se gestionará el reembolso correspondiente. Si las condiciones generales no se cumplen el producto será devuelto al cliente.
- **Reembolsos:** Para pagos realizados con tarjeta de crédito, el reembolso será gestionado a través de Transbank y reflejado en un máximo de 15 días hábiles. Con otros métodos de pago se realizará una transferencia bancaria en un plazo máximo de 30 días.
Los datos necesarios para la devolución son:
 - Nombre completo
 - RUT
 - Banco
 - Número y tipo de cuenta
 - Teléfono
 - Dirección