



POLÍTICA DE RETIRO, DEVOLUCIÓN, CAMBIO Y GARANTÍA DE PRODUCTOS




www.copeval.cl

POLÍTICA DE RETIRO, DEVOLUCIÓN, CAMBIO Y GARANTÍA DE PRODUCTOS

Sin perjuicio de las disposiciones que se contienen a continuación lo invitamos ante cualquier duda, consulta o reclamo, contactarse con nuestro Servicio de Atención a Clientes (en adelante SAC).

Plazo de Retiro de Productos

Cuando usted ha realizado una compra en Copeval y se ha acordado que retire los productos en algún punto de entrega, usted tiene un plazo máximo para retiro del producto, contado desde la fecha de facturación de acuerdo a lista indicada más abajo. Si cumplido ese plazo, usted no ha efectuado el retiro de los productos, se procederá a anular la venta emitiendo los correspondientes documentos legales y procediendo a la devolución del dinero.

PLAZOS (días corridos)	PRODUCTOS			
30 días	 Riego	 Ferretería	 Maquinaria Menor, Tractores, Implementos	 Repuestos
	 Alimentos	 Agroquímicos		 Semilla
	 Veterinaria	 Fertilizantes		

Para todos los casos, luego de anular el documento de venta, la devolución del dinero se realizará de la siguiente forma:



Si usted pagó con **tarjeta de crédito**, el plazo de devolución del dinero dependerá del proceso de registro en su tarjeta de crédito.



Si usted pagó con **transferencia electrónica**, el plazo para devolución será de 5 días desde la anulación.



Si usted efectuó la compra con **línea de crédito**, la nota de crédito se verá reflejada dentro de 24 hrs. en su cuenta **desde la anulación**.







Se deja establecido que la Política de Plazo de Retiro de Producto, no aplica en el caso de ventas cuya entrega de productos se haya pactado a un plazo superior a 30 días.

POLÍTICA DE RETIRO, DEVOLUCIÓN, CAMBIO Y GARANTÍA DE PRODUCTOS

Devoluciones


Para compras realizadas en Copeval se aplicará la siguiente política de devoluciones:

- 1.- En todos los casos, para hacer efectiva la devolución de los productos, se debe contactar a SAC, teléfono: **722410713** – email: **digital@copeval.cl** o la sucursal más cercana, donde le indicarán la forma de proceder.
- 2.- No se aceptan devoluciones de aquellos productos que hayan sido vendidos bajo la condición outlet o segunda selección. Tampoco se aceptan devoluciones de productos a pedido, ni productos que se encuentren vencidos.
- 3.- Los gastos que se incurran para el traslado de los productos en devolución a Copeval son de cargo del cliente.
- 4.- Para Fertilizantes, Alimentos, Tractores, Implementos y Veterinaria (todos los que no sean de Sanidad Ambiental) no se aceptan devoluciones.

PLAZOS	PRODUCTOS	DEVOLUCIONES
30 días Plazo máximo de devoluciones en días corridos contados desde la fecha de facturación.	 Riego  Agroquímicos  Ferrería  Repuestos  Maquinaria Menor  Sanidad Ambiental	<p>✓ Los productos deben estar sin uso, en envase original, lote y fecha de vencimiento (cuando corresponda), debe coincidir a lo despachado o entregado por Copeval al cliente. Además, debe presentar el documento de venta.</p> <p>✗ No se aceptan devoluciones de productos a pedido, ni productos que se encuentren vencidos.</p>

POLÍTICA DE RETIRO, DEVOLUCIÓN, CAMBIO Y GARANTÍA DE PRODUCTOS

Devoluciones

PLAZOS	PRODUCTOS	DEVOLUCIONES
<p>30 días</p> <p>Plazo máximo de devoluciones en días corridos contados desde la fecha de facturación.</p>	 <p>Semillas</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ Los productos deben estar sin uso, en envase original, lote y fecha de vencimiento (cuando corresponda), debe coincidir a lo despachado o entregado por Copeval al cliente. Además, debe presentar el documento de venta, con sacos en buen estado (sacos y costuras), etiqueta original, sin abolladuras y sin exposición a humedad.✗ No se aceptan devoluciones de productos a pedido, ni productos en maxisaco.

Cambios

En todos los casos, para hacer efectivo el cambio en los productos que se declaran con esa posibilidad, se debe contactar al SAC, teléfono: **722410713** – email: digital@copeval.cl o la sucursal más cercana, donde le indicarán la forma de proceder.








No se aceptan cambios de aquellos productos que hayan sido vendidos bajo la condición outlet o segunda selección, ni tampoco para Alimentos, Tractores, Implementos y Fertilizantes Stock Bodega (aquellos retirados o despachados de alguna bodega de Copeval), ni productos que se encuentren vencidos.

Los gastos que se incurren para el traslado de los productos a Copeval son de cargo del cliente.

Para Fertilizantes Puesto Fundo (aquellos que se despachan a cliente sin pasar por la bodega de Copeval) el cliente puede solicitar el cambio por otro producto de fertilizantes cuyo monto en dinero sea equivalente, siempre y cuando se encuentre pendiente el despacho.

POLÍTICA DE RETIRO, DEVOLUCIÓN, CAMBIO Y GARANTÍA DE PRODUCTOS

Para los demás productos

PLAZOS	PRODUCTOS	CAMBIOS
<p>30 días</p> <p>Plazo máximo de cambios en días corridos contados desde la fecha de facturación.</p>	<ul style="list-style-type: none">  Riego  Ferrería  Repuestos  Maquinaria Menor 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los productos deben estar sin uso, en envase original, lote y fecha de vencimiento (cuando corresponda), debe coincidir a lo despachado o entregado por Copeval al cliente. Además, debe presentar el documento de venta. ✗ No se aceptan cambios de productos a pedido.
	<ul style="list-style-type: none">  Semillas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los productos deben estar sin uso, en envase original, lote y fecha de vencimiento (cuando corresponda), debe coincidir a lo despachado o entregado por Copeval al cliente. Además debe presentar el documento de venta, con sacos en buen estado (sacos y costuras), etiqueta original, sin abolladuras y sin exposición a humedad. ✗ No se aceptan cambios de productos a pedido, ni en maxisaco.
	<ul style="list-style-type: none">  Agroquímicos  Veterinaria 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los productos deben estar sin uso, en envase original, lote y fecha de vencimiento (cuando corresponda), debe coincidir a lo despachado o entregado por Copeval al cliente. Además debe presentar el documento de venta. ✗ No se aceptan cambios de productos a pedido, que requieren cadena de frío, o que requieran receta retenida con o sin control de saldo, ni productos que se encuentren vencidos.

Garantías

CONDICIONES GENERALES A TODOS LOS PRODUCTOS:

- 1.-Los productos adquiridos a través de la plataforma web o en las sucursales, cuentan con la garantía que para cada uno de ellos se indica (Garantía Legal o Garantía del Proveedor). Para productos cuya garantía sea del Proveedor, lea la póliza de garantía que viene con el producto y siga las instrucciones que allí se indican a fin de evitar pérdidas de garantía.
- 2.-Para recibir más información sobre la garantía o hacer efectiva una garantía contáctese con nuestro **SAC**, indicando nombre o razón social del comprador, producto, cantidad, tipo y número documento de venta.
- 3.-Los productos que se ofertan en la plataforma online o en las sucursales y que indiquen la expresión Outlet o segunda selección, **no tienen garantía.**

CONDICIONES ESPECÍFICAS POR PRODUCTO:



Riego

A. Proyectos:

Para los proyectos de riego, la garantía está indicada en el contrato (Anexo 1 letra A y B). En caso de existir un reclamo por garantía de productos o de funcionamiento, el cliente debe contactar al **vendedor respectivo** o al **SAC**.

Posteriormente se realizará una inspección por parte del Supervisor de Proyectos, quien determinará si el problema es de aquellos cubiertos por la garantía. El plazo para inspección, diagnóstico y resolución del problema será de **15 días hábiles** desde recibido el reclamo.

POLÍTICA DE RETIRO, DEVOLUCIÓN, CAMBIO Y GARANTÍA DE PRODUCTOS

B. Productos con garantía legal (Anexo 2)

El cliente debe hacer llegar el reclamo a la **sucursal** o al **SAC**, quienes le informarán a que servicio técnico externo autorizado por el proveedor debe dirigirse. El plazo para la inspección, diagnóstico y resolución del problema es de **15 días hábiles**, desde que el reclamo es recibido.

C. Bombas de superficie trifásicas

El cliente debe hacer llegar el reclamo a la **sucursal** o al **SAC**, quienes le informarán el proveedor que realizará la inspección en el predio. Se establece un plazo de **15 días hábiles** para la inspección, diagnóstico y resolución del problema desde que el reclamo es recibido.



Fertilizantes

A. Productos propios (Anexo 3)

El cliente debe presentar reclamo al **vendedor** o al **SAC**, quienes derivarán los antecedentes a la Subgerencia de Fertilizantes y esta indicará como proceder.

El cliente puede presentar reclamos por concepto de problemas físicos y visuales de calidad, en un plazo de hasta **10 días corridos** de recepcionado el producto.

El cliente puede presentar reclamos por problemas de composición química hasta un plazo de **30 días corridos** de recepcionado el producto. El cliente debe presentar análisis realizado en laboratorio autorizado por el Servicio Agrícola Ganadero (SAG) y se deberá realizar contramuestra.

B. Productos de proveedor

El cliente debe presentar reclamo al **vendedor** o al **SAC**, quienes derivarán los antecedentes al proveedor y este indicará como proceder.

Alimentos

A. Productos propios

El cliente debe presentar reclamo al **vendedor** o al **Servicio de Atención al Cliente (SAC)**, quienes luego de derivar los antecedentes correspondientes entregarán una respuesta dentro de **2 días hábiles**.

Los productos propios son: Maíz Roleado, Equino Training, Ternero Inicial Ultra 1, Alfacubos.

B. Productos de proveedor

El cliente debe presentar reclamo al **vendedor** o al **SAC**, quienes derivarán los antecedentes al proveedor, y este indicará como proceder.

Veterinaria

El cliente debe presentar reclamo al **vendedor** o al **SAC**, quienes derivarán los antecedentes al proveedor, y este indicará como proceder.

Agroquímicos

El cliente debe presentar el reclamo al **vendedor** o al **SAC**, quienes derivarán los antecedentes a la Gerencia del rubro. Se responderá al cliente en un plazo máximo de **7 días hábiles** sobre resolución.

Semillas

El cliente debe presentar reclamo en la **sucursal respectiva** o en el **SAC**. Una vez recibido el reclamo, se contactará al proveedor, quien realizará una visita al cliente para determinar las causas del problema.

El resultado de esta visita determinará el proceder y la respuesta al cliente. La visita y levantamiento del problema se realizarán en un plazo máximo de **10 días hábiles**.

Es indispensable que, si el reclamo se origina posterior a la siembra, el cliente no debe realizar faenas en la siembra hasta que se ejecute la visita, de manera de poder observar en terreno todas las variables.

Ferrería

El cliente debe presentar reclamo al **vendedor** o al **SAC**, quienes derivarán los antecedentes a la Subgerencia del rubro y esta al proveedor, quien indicará como proceder.

Para los sistemas de pesaje y energizadores, el producto debe ser presentado por el cliente en alguna de las sucursales de Copeval, para su derivación y evaluación por parte del proveedor.

La durabilidad de los productos de polietileno Agrinplex está indicada en Anexo 4.

Los productos reclamados por calidad o garantía quedarán sujetos a la respuesta del fabricante una vez aportados los antecedentes del caso, liberando a Copeval de toda responsabilidad en la respuesta final, ya que es intermediario.



Maquinaria Menor

Desde la facturación la política de garantía será **06 meses**.

El cliente debe presentar reclamo a la **sucursal** o al **SAC**, quienes le informarán a qué servicio técnico externo autorizado por el proveedor debe dirigirse.

El Cliente debe llevar el equipo al servicio técnico autorizado, el cual debe generar un informe técnico y este informe determinará si corresponde o no garantía.

Se establece un plazo de **15 días hábiles** para la inspección, diagnóstico y resolución del problema, desde que el reclamo es recibido. Si el servicio demora más de 15 días hábiles, el cliente se debe contactar con la sucursal respectiva, los que se comunicarán con jefe de producto y darán solución al cliente.

Las pólizas de garantía van al interior de cada uno de los equipos.



Repuestos

El cliente debe presentar el reclamo al **vendedor** o al **SAC**, quienes derivarán los antecedentes a la Subgerencia del rubro.

Para otorgar una garantía se considerará **03 meses** corridos a repuestos instalados por el cliente y **06 meses** corridos a repuestos instalados por el **servicio técnico de COPEVAL**.

POLÍTICA DE RETIRO, DEVOLUCIÓN, CAMBIO Y GARANTÍA DE PRODUCTOS

Para ambos casos se evalúa la información otorgada por nuestros Supervisores Técnicos o Jefes de Taller para determinar si el reclamo corresponde a garantía.

Los repuestos de desgaste y mantención que **no tienen garantía** son los siguientes:

- 1.- Filtros.
- 2.- Correas de transmisión.
- 3.- Mangueras hidráulicas.
- 4.- Piolas.
- 5.- Frenos, todas las marcas representadas.
- 6.- Embrague, todas las marcas.
- 7.- Cuchillas de corte, todas las marcas.



Maquinaria: Tractores e Implementos

El cliente debe contactarse al correo electrónico atencion.serviciotecnico@copeval.cl, donde se le indicará la forma de proceder.

En anexo 5 se indica la póliza de garantía de productos.

Anexos

ANEXO 1. Garantía Proyectos de Riego

1.A. Garantía para productos de proyectos de Riego.

PRODUCTOS	GARANTÍA
a) Tuberías y fitting	5 años
b) Polietileno lineal 16 mm	3 años
c) Goteros	1 año
d) Válvulas eléctricas	1 año
e) Bombas	1 año
f) Filtros	1 año

1.B. Garantía sobre los servicios de Instalación de proyectos.

a) Instalaciones hidráulicas y eléctricas de campo: 1 temporada de uso con un tope **máximo de 12 meses** contados desde la fecha de facturación.

b) Instalaciones eléctricas de caseta: 1 temporada de uso con un tope **máximo de 12 meses** contados desde la fecha de facturación.

POLÍTICA DE RETIRO, DEVOLUCIÓN, CAMBIO Y GARANTÍA DE PRODUCTOS

ANEXO 2. Productos Riego con Garantía Legal

(bombas monofásicas superficie)

Grupo bombas.

Subgrupo bombas superficies monofásicas.

ANEXO 3. Productos Propios Fertilizantes

1) Solubles:

- Sulfato de Potasio (Solupotasse)
- Sulfato de Potasio STD
- Nitrato de Calcio
- Fosfato Monoamónico
- Muriato de Potasio
- Sulfato de Zinc
- Nitrato de Potasio
- Sulfato de Magnesio
- Nitrato de Magnesio
- Sulfato de Amonio

2) Granulares:

- Urea Granulada
- Fosfato Monoamónico Granulado
- Fosfato Diamónico Granulado
- Súper Fosfato Triple Granulado
- Urea Plus
- Nitroprotec

ANEXO 4. Durabilidad Polietilenos Agrinplex

En archivo adjunto.

ANEXO 5. Póliza Garantía Productos Maquinaria: Tractores e Implementos.

En archivo adjunto.



www.copeval.cl