

Despacho y devoluciones

Versión 1.0 · vigente desde el 10/10/2026

Contenido

- | | |
|---|---|
| 1. Despacho y retiro | 5. Cambio o devolución voluntaria (30 días) |
| 2. Derecho a retracto | 6. Reembolsos |
| 3. Garantía legal | 7. Cómo iniciar una devolución |
| 4. Cómo agilizamos los cambios y devoluciones | 8. Cuidado con los fraudes |

Este documento explica cómo entregamos sus pedidos y qué puede hacer si quiere devolver, cambiar o reclamar un producto. Es parte de las condiciones de compra de Minimarket De la Roza, que usted puede leer, guardar e imprimir antes de comprar.

1. Despacho y retiro

Retiro en el local

El retiro es gratis, en Av. Walker Martínez 1721, La Florida, dentro de nuestro horario de atención. Le avisamos por WhatsApp cuando su pedido esté listo para retirar.

Despacho en La Florida y Santiago

- **Cuándo salen los pedidos:** en Santiago despachamos de lunes a viernes, en días hábiles: los pedidos recibidos hasta las 12:00 salen ese mismo día y los posteriores, el siguiente día hábil. No despachamos los sábados, domingos ni feriados.
- **La Florida:** el despacho es gratis en compras desde \$30.000 en productos, antes de aplicar un cupón. Bajo ese monto, puede retirar su pedido en el local.
- **Otras comunas de Santiago:** el costo depende de la dirección. Se lo cotizamos por WhatsApp antes de que confirme su pedido.
- **Cuándo llega:** en Santiago, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde que confirmamos su pedido. Antes de que lo confirme, le informamos por WhatsApp la fecha de entrega.
- **Cómo le avisamos:** el día de la entrega le avisamos por WhatsApp cuando su pedido salga, con un rango estimado de llegada de una a dos horas.

Regiones

Enviamos por Blue Express, Starken u otro courier. Antes de que confirme su pedido, le informamos por WhatsApp el costo y el plazo estimado de entrega, en días hábiles.

Cómo coordinamos la entrega

- **Siempre nos ponemos en contacto con usted** antes de despachar, para acordar la entrega.

- El costo del despacho se le informa siempre separado del precio de los productos y antes de que confirme o pague su pedido.
- **Conserjería:** solo dejamos su pedido con el conserje o la administración si usted lo autoriza por escrito, por WhatsApp, para ese pedido. Al dejarlo, quien reparte toma una foto del paquete entregado, sin personas, como respaldo de la entrega. La guardamos 2 semanas y después la borramos, salvo que usted haya hecho un reclamo sobre esa entrega.
- **Si nadie recibe el pedido:** coordinamos con usted un nuevo envío, sin costo.
- **Un pedido pagado nunca se cancela sin devolverle el total de lo pagado.**

Cuando recibe su pedido

- Revise el pedido al recibirlo. Si el transporte lo dañó (por ejemplo, una bolsa rota o un envase abierto), avísenos por WhatsApp lo antes posible, de preferencia dentro de 48 horas, con fotos si puede. No es un plazo: el aviso más tarde no limita su garantía legal.
- Si usted nos confirma por WhatsApp que recibió el pedido, eso solo nos dice que llegó. No es una «recepción conforme» y no limita sus derechos ni su garantía legal.

2. Derecho a retracto

Derecho a retracto: puede arrepentirse dentro de 10 días desde que recibe el producto, sin decir por qué. No hay derecho a retracto en el producto que ya no se puede volver a vender en sus condiciones originales porque se abrió su envase sellado o se usó más allá de revisarlo (por ejemplo, una bolsa de alimento, un sachet, un snack o una arena con el sello roto), ni en los alimentos frescos. Revisar el producto sin romper su sello no le quita el derecho. La garantía legal se mantiene siempre.

En accesorios (collares, juguetes, camas y similares) el aviso dice: **Derecho a retracto:** puede arrepentirse dentro de 10 días desde que recibe el producto, sin decir por qué. Puede sacarlo de su caja para revisarlo; no puede usarlo. La garantía legal se mantiene siempre.

- **Plazo:** 10 días, contados desde que recibe el producto. Esto vale para compras hechas por la web y para pedidos hechos por WhatsApp.
- **Sin dar motivo:** no necesita explicarnos por qué se arrepiente.
- **Cómo avisar:** por el mismo medio de su compra. Un mensaje de WhatsApp basta.
- **Qué le devolvemos:** todo lo que pagó, sin descontar gastos, a la mayor brevedad y siempre antes de 45 días desde que nos avisa.
- **Cómo devolver el producto:** con sus elementos originales de embalaje en buen estado (envase, etiquetas y sellos). Puede traerlo al local o coordinar con nosotros cómo devolverlo. Le explicamos cómo antes de que lo devuelva.

Qué no tiene derecho a retracto. Solo los productos que ya no se pueden volver a vender en las condiciones en que los ofrecimos, porque se usaron más allá de revisarlos. También los alimentos frescos.

- **Alimentos, sachets, snacks, arena y shampoo:** pierden el retractor si se rompió el sello o el cierre original del envase, de modo que ya no se pueden vender como nuevos, o si se usaron. Mirar la etiqueta o el envase sin romper el sello no cuenta.
- **Accesorios** (collares, juguetes, camas y similares): sacarlos de su caja para revisarlos no les quita el retractor. Lo pierden si se usaron.

Un producto cerrado y sin usar tiene derecho a retractor, salvo los alimentos frescos. Esto incluye el alimento seco, los sachets y los snacks cerrados.

Alimento a granel. Lo fraccionamos desde un saco sellado. En las compras por la web o por WhatsApp se lo entregamos en una bolsa sellada, con una etiqueta que dice el producto, los kilos, el lote y el vencimiento del saco de origen. Mientras esa bolsa siga sellada, tiene derecho a retractor. En el local, el granel se entrega en bolsa de almacén.

Le enviaremos la confirmación escrita de su compra por WhatsApp. Si por algún motivo no se la enviamos, usted tiene 90 días, y no 10, para ejercer su derecho a retractor. La exclusión del retractor no limita su garantía legal.

3. Garantía legal

Garantía legal: 6 meses desde que recibe el producto. En los productos que se consumen con el uso, como los alimentos y los snacks, dura hasta la fecha de vencimiento impresa en el envase si esa fecha es anterior a los 6 meses; si el envase no trae fecha, 7 días corridos desde que lo recibe. Cuando el producto tiene una falla de las que cubre la ley, usted elige entre cambio, reparación o devolución del dinero. Para hacerla valer sirve cualquier comprobante de su compra.

- **Cuándo se usa:** cuando el producto viene con una falla, está en mal estado o no corresponde a lo que se informó (por ejemplo, alimento con hongos, rancio o con plagas, o un accesorio roto de fábrica).
- **Qué puede elegir:** usted decide entre el cambio del producto, su reparación (si se puede) o la devolución del dinero.
- **Plazos:** productos durables (accesorios, camas y similares), 6 meses desde que los recibe. Alimentos, sachets, snacks, arena y productos de higiene que se consumen con el uso (como toallitas o sabanillas), hasta la fecha de vencimiento impresa en el envase si esa fecha es anterior a los 6 meses; si no trae fecha, 7 días corridos desde que los recibe.
- **Cómo se acredita la compra:** con boleta, factura o cualquier comprobante: el comprobante de Mercado Pago, cualquier respaldo de su transferencia o la confirmación de su pedido. Si perdió su boleta, indíquenos la fecha de su compra y su nombre, y la buscamos.
- **No le exigimos que el producto venga en su envase original ni que esté cerrado, ni una foto, ni una boleta en papel,** para atender su garantía legal.
- **Alimento en mal estado:** si todavía lo tiene, tráiganos el saco o envase con lo que quede de producto, para revisarlo y, si corresponde, avisar al fabricante. Si ya no lo tiene, igual revisamos su caso con otra información de la compra.

- **Compras con despacho:** puede pedir la garantía por WhatsApp, sin venir al local. Siguiendo el criterio del SERNAC (Circular N° 779), si prefiere que retiremos el producto en su domicilio dentro de La Florida, lo hacemos sin costo adicional para usted. Si vive en otra comuna o región, coordinamos con usted cómo devolverlo.
- **Si elige la devolución del dinero:** le devolvemos todo lo pagado, sin descontar gastos. Incluye el despacho si usted lo pagó.
- **Qué no cubre:** el deterioro causado por un hecho imputable a usted. Esa excepción se interpreta de forma restrictiva: si tenemos dudas, se lo explicamos y revisamos el producto junto a usted.
- **Respuesta:** le contestamos de forma clara si aceptamos su solicitud o no y por qué.

La garantía legal no depende del beneficio de cambio de 30 días ni del derecho a retracto. Siempre se mantiene.

4. Cómo agilizamos los cambios y devoluciones

Para cambios y devoluciones le pediremos, para atenderlo más rápido, una foto del producto con su lote y vencimiento, y la boleta o comprobante de su compra. Si no puede enviarlas, igual lo atendemos: nos basta el nombre o teléfono del pedido y la fecha de la compra, y revisamos el producto cuando nos lo entregue o lo retiremos.

- **Qué foto:** el envase o la bolsa donde se vea el lote y la fecha de vencimiento. Tape cualquier dato personal que aparezca (por ejemplo, una dirección en una etiqueta de despacho).
- **Para qué:** para identificar el producto, atenderle más rápido y avisar al fabricante cuando haga falta.
- **Cuándo enviarla:** cuando le acomode. Puede enviarnos la foto después de avisarnos, o coordinar con nosotros que revisemos el producto cuando nos lo entregue o lo retiremos. Si compró con despacho, no tiene que venir al local solo por la foto.
- **Es una ayuda, no una condición,** en la garantía legal y en el derecho a retracto: si no puede enviar la foto, se le atiende igual.
- **Es obligatorio un respaldo** en el cambio o devolución voluntaria de hasta 30 días (ver más abajo), porque es una condición de ese beneficio.
- **Alimento a granel:** en las compras por la web o por WhatsApp, la etiqueta de su bolsa copia el lote y el vencimiento del saco de origen. Nunca lleva una fecha propia. Si compra granel en el local, pídanos esos datos al comprar y se los anotamos.
- **Si tenemos dudas sobre un reclamo,** se lo explicamos y revisamos el producto junto a usted. No negamos la garantía legal solo porque falte una foto.

5. Cambio o devolución voluntaria (hasta 30 días)

Además de sus derechos legales, ofrecemos un cambio o devolución voluntaria. **No reemplaza la garantía legal ni el derecho a retracto:** usted puede usar el que más le convenga.

- **Plazo:** hasta 30 días corridos desde que recibe el producto.

- **Cómo:** escríbanos por WhatsApp al +56 9 3770 8154 o al correo minimarketdelaroza@gmail.com, cuéntenos el motivo y envíenos el respaldo; también puede traerlo al local.
- **Respaldo obligatorio:** en este beneficio le pedimos siempre un respaldo del producto y de su compra: la foto del producto con su lote y vencimiento y su boleta o comprobante, o la revisión del producto cuando nos lo entregue o lo retiremos.
- **Qué puede elegir:**
 - a. un **cambio** por otro producto de igual o mayor valor, pagando la diferencia si es mayor; o
 - b. la **devolución completa del dinero que pagó**.
- **Condiciones:** el producto debe volver con al menos tres cuartos (3/4) de su contenido, y el beneficio se otorga una vez por cliente.
- Puede ser un alimento abierto: este beneficio existe justamente para eso. Lo que no cubre es un producto que ya no tiene sus 3/4.
- **Cómo se devuelve el producto:** puede traerlo al local; si no puede, coordinamos con usted cómo devolverlo.

Si el producto tiene una falla o venía en mal estado, no necesita este beneficio: use la garantía legal, que es más amplia.

6. Reembolsos

- **Si pagó con Mercado Pago o con tarjeta,** reversamos el pago por ese mismo medio. Lo hace el almacén desde su cuenta de Mercado Pago. El tiempo en que usted lo vea reflejado puede depender de su banco o de Mercado Pago.
- **Si pagó por transferencia,** le transferimos a una cuenta a nombre de quien hizo el pedido. Antes verificamos el titular con el teléfono del pedido y, si su boleta lleva RUT o si pidió factura, con ese RUT.
- **Si pagó en efectivo,** o no tiene una cuenta a su nombre, le devolvemos el dinero en efectivo en el local.
- **Plazo:** a la mayor brevedad. En el derecho a retracto, siempre antes de 45 días desde que nos avisa. Si nos atrasamos en devolverle su dinero, se lo devolvemos con reajuste e intereses corrientes, como manda el artículo 27 de la Ley del Consumidor.
- **No descontamos comisiones, gastos bancarios ni gastos de la plataforma de pago** del monto que corresponde devolver.
- **Sus datos bancarios:** para una transferencia solo le pedimos nombre y RUT del titular, banco, tipo y número de cuenta, y un correo para enviarle el comprobante. Los usamos solo para devolverle su dinero. Borrados su respuesta del formulario y de la planilla cuando confirmamos el reembolso, y el mensaje con sus datos cuando se pueda. El comprobante de la transferencia queda en el banco y en nuestra contabilidad, por el plazo que fija la ley tributaria.
- **Mientras no tengamos el formulario disponible, no le pedimos datos bancarios por WhatsApp:** le devolvemos por el mismo medio de pago o en efectivo en el local.
- Nunca escriba sus datos bancarios dentro de un enlace ni en un mensaje público.

7. Cómo iniciar una devolución

1. Escribanos por WhatsApp al +56 9 3770 8154 (o al correo minimarketdelaroza@gmail.com). Díganos su número de pedido o su nombre, qué producto es y cuál de estas opciones quiere: retractor, garantía legal o cambio o devolución voluntaria.
2. Si puede, envíe la foto del producto con su lote y vencimiento, y su boleta o comprobante. Si no puede, igual lo atendemos.
3. Le respondemos y coordinamos cómo devolver el producto: puede traerlo al local o acordar con nosotros cómo devolverlo.
4. Si corresponde un reembolso por transferencia, le enviamos el enlace del formulario cuando esté disponible. Mientras tanto, le devolvemos por el mismo medio de pago o en efectivo en el local.
5. Hacemos el reembolso y le avisamos.

8. Cuidado con los fraudes

Minimarket De la Roza nunca le pedirá claves, códigos de verificación ni datos de su tarjeta, ni por la web ni por WhatsApp. Si alguien se los pide a nuestro nombre, no los entregue y avísenos.

Para una devolución por transferencia solo le pedimos los datos de la cuenta donde quiere recibir su dinero: nombre y RUT del titular, banco, tipo y número de cuenta, y un correo para el comprobante. Nunca le pediremos claves, códigos SMS o de la app del banco, tarjeta de coordenadas, número, vencimiento o CVV de su tarjeta, ni una foto de su carnet.

Boleta

Toda compra tiene su boleta o comprobante con valor de boleta, según la normativa del SII. Si necesita factura, pídala al comprar.

Minimarket De la Roza · Paula Yulissa De La Roza Contreras · RUT 11.633.668-5 · Av. Walker Martínez 1721, La Florida, Santiago · minimarketdelaroza@gmail.com · +56 9 3770 8154. El SERNAC orienta a los consumidores, pero no aprueba políticas de tiendas. Si no queda conforme, puede reclamar en www.sernac.cl.