
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> D GSL-P017-D001
	<b>POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS LBF</b>	<b>Versión:</b> 1.0 Página 1 de 3

**i. Política de Devoluciones**

1. LBF acepta por devolución todo producto nuevo, afecto a un problema de venta o despacho.
2. Todas las devoluciones de productos, se canalizarán a través de nuestro Servicio al Cliente, el cual está ubicado en Av. La Oración 1299, Pudahuel, Santiago. El horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas, teléfono de contacto 226742200, correo electrónico devoluciones@lbf.cl.
3. Para hacer efectiva las devoluciones en los productos que LBF comercializa, esta debe incluir lo siguiente:
  - a. Solicitud de Canje/Devolución.
  - b. Solicitud de Retiro de TNT (en caso de Regiones).
  - c. Producto y unidad de empaque en buen estado.
4. Comercial LBF no recibirá y no gestionará productos en devolución que no acompañen la correcta documentación y las condiciones establecidas en el punto anterior.
5. En caso de Región Metropolitana el periodo máximo en que se aceptarán devoluciones es de 30 días a contar de la fecha de recepción del producto por parte del cliente.
6. En caso de Regiones el periodo máximo en que se aceptarán devoluciones es de 45 días a contar de la fecha de recepción del producto por parte del cliente.
7. Todos los productos en devolución serán revisados por el Encargado de Devoluciones de Comercial LBF de manera de comprobar el estado de estos.
8. Internamente se revisará que el lote y fecha de vencimiento de los productos individualizados en la Solicitud de Canje/Devolución coincidan con la factura.
9. En caso de rechazarse la devolución, los costos de envío serán de responsabilidad del cliente.
10. Una vez recibidos los productos devueltos en dependencias de Comercial LBF, habrá un plazo máximo de 10 días hábiles para informar al cliente, vía correo electrónico,

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> D GSL-P017-D001
	<b>POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS LBF</b>	<b>Versión:</b> 1.0 Página 2 de 3

la resolución de la devolución. En caso de rechazo se informará la causa de este y las indicaciones para devolver los productos.


## ii. Causales de Rechazo de Devoluciones

Será causal de rechazo de devolución los siguientes casos:

11. Devoluciones de productos fuera de plazo especificado en la Política de Devoluciones.
12. Devoluciones de productos sin Solicitud de Canje/Devolución.
13. Devoluciones de productos con daño físico, golpes, manchas, en todo o parte de los componentes, cajas rayadas, es decir, productos que tengan alguna alteración en su empaque o en sí mismo.
14. Devoluciones de productos con fallas debido a causas fortuitas o de fuerza mayor, tales como: terremotos, incendios, inundaciones, etc.

## iii. Política de Garantía

15. Comercial LBF cubre por garantía todo producto o componente con defectos de fabricación y/o armado.
16. Todas las garantías de productos se canalizarán a través de nuestro Servicio al Cliente, el que está ubicado en Av. La Oración 1299, Pudahuel, Santiago. El horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas, teléfono de contacto 226742200, correo electrónico devoluciones@lbf.cl.
17. Para poder hacer efectiva la garantía de nuestros productos, esta debe incluir lo siguiente:
  - a. Solicitud de Canje/Devolución.
  - b. Solicitud de Retiro de TNT (en caso de Regiones).
  - c. Evidencia de la falla (foto o producto comprometido).
18. Comercial LBF no recibirá y no gestionará productos en garantía que no acompañen la correcta documentación establecida en el punto anterior.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b> D GSL-P017-D001
	<b>POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS LBF</b>	<b>Versión:</b> 1.0 Página 3 de 3

19. Todos los productos en garantía serán revisados por el Director Técnico de Comercial LBF.
20. En caso de rechazarse la devolución por garantía, los costos de envío serán de responsabilidad del cliente.
21. Una vez recibidos los productos en Comercial LBF, habrá un plazo máximo de 7 días hábiles para informar al cliente, vía correo electrónico, la resolución de la devolución por garantía. En caso de rechazo se informará la causa de este y las indicaciones para devolver los productos.
22. La garantía se cubre con:
  - Cambio del mismo producto.
  - Cambio por producto alternativo, autorizado por el cliente.
  - Emisión de nota de crédito, en caso que no hubiese stock del mismo producto.

**iv. Exclusiones de Garantía**

No quedarán cubiertos por garantía los siguientes casos:

23. Devoluciones de productos sin Solicitud de Canje/Devolución.
24. Devoluciones de productos con fallas debido a causas fortuitas o de fuerza mayor, tales como: terremotos, incendios, inundaciones, etc.
25. Devoluciones de productos con fallas atribuibles al mal uso por parte del cliente.
26. Devoluciones de productos que se hayan visto afectados en las instalaciones del cliente por no mantener sus condiciones de almacenamiento.