



Políticas de Cambios y Devoluciones

Derecho a retracto

Usted podrá ejercer el derecho a retracto establecido en el artículo 3 bis letra b) de la Ley 19.496 dentro del plazo de 10 días contados desde la recepción del producto.

Usted podrá ejercer dicho retracto informando al Concesionario respectivo y restituyendo los productos en buen estado junto con los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas o elementos de protección.

El retracto no procederá si el producto se hubiere deteriorado por razones imputables a Usted.

La devolución de dinero que se efectúe de acuerdo a lo contemplado en este numeral en ningún caso comprenderá el costo de despacho. En este sentido, Porsche informa a Usted que el “envío”, en cuanto servicio, no se encontrará afecto al derecho a retracto.

Compras con Retiro en Tienda

Si deseas devolver un producto que compraste y retiraste en tienda, sigue estos pasos:

1. **Revisa el producto:** Asegúrate de que no se haya utilizado y que esté en su empaque original, limpio y en buen estado, con todas las etiquetas, sellos y accesorios intactos.
2. **Lleva el producto a la tienda:** Dirígete a la tienda donde realizaste la compra para devolver el producto.
3. **Entrega el producto:** Nuestro personal revisará el producto y si todo está en orden, procesará tu devolución.

Compras con Envío a Domicilio

Si recibiste un producto en tu domicilio y necesitas devolverlo, sigue estos pasos:

1. **Verifica el producto:** Si el producto no corresponde al publicado, está dañado, no es el que compraste o no es compatible con tu vehículo, procede con la devolución.
2. **Contacto inicial:** Envía fotos del daño o problema a contacto@volkswagen.cl y espera la confirmación de aceptación para la devolución.
3. **Envía el producto:**
 - **Devolución en tienda:** Puedes llevar el producto a la tienda para su devolución.
 - **Devolución por envío:** Utiliza POS Starken para enviar el producto a Bodega. Porsche pagará el costo del envío. Ten en cuenta que los gastos de envío originales no serán reembolsados.



Proceso de Devolución y Reembolso

Una vez hayas iniciado el proceso de devolución, sigue estos pasos para recibir tu reembolso:

1. **Inicia la devolución:** Realiza la solicitud de devolución dentro de los 30 días posteriores a la recepción del producto.
2. **Correo de confirmación:** Envía un correo a contacto@volkswagen.cl y espera la confirmación de recepción conforme.
3. **Reembolso:** Una vez aprobada la devolución, recibirás tu reembolso en un plazo máximo de 30 días, ya sea vía reversa de Transbank, a través del portal de pagos o mediante depósito bancario.

Seguimiento de Reclamos

Para mantenerte informado sobre el estado de tu devolución, sigue estos pasos:

1. **Registro del reclamo:** Registra las razones y pruebas de la devolución en nuestro sistema.
2. **Número de reclamo:** Te asignaremos un número de reclamo y te enviaremos un correo con esta información.
3. **Estado del reclamo:** Podrás ver el estado de tu reclamo y su número en tu cuenta en nuestra página.
4. **Asistencia:** Nuestro chatbot también está disponible para ayudarte en cualquier paso del proceso.

Garantía de Satisfacción

Lo más importante para nosotros es su satisfacción, por eso ofrecemos una garantía para que pueda cambiar su producto u obtener el reembolso de su dinero si no está satisfecho con su compra. Siga estos pasos para asegurar una devolución correcta:

1. **Asegúrese de que el producto esté sin uso:** Debe incluir todos sus accesorios como folletos, manuales, bolsas, embalajes originales y regalos promocionales asociados a la compra.
2. **Condiciones específicas:** En las categorías de repuestos, baterías, insumos, iluminación y electricidad, los productos no deben haber sido abiertos y deben conservar su sellado y embalaje original.