



## 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@audi.cl](mailto:contacto@audi.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@audi.cl](mailto:contacto@audi.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.