

# **Política de Cambios, Devoluciones, Reembolsos y Cancelaciones**

## **Identificación del responsable**

**Sweety (Galletas Sweety Valdivia)**

**Razón Social: Repostería Gabriela Andrea Cárdenas Vidal**

**RUT: 78.099.467-3**

**Domicilio comercial: Ángel Muñoz 735, Valdivia**

## **Canales de contacto:**

- **WhatsApp / Teléfono: +56 9 8633 4326**
- **Email: [sweetyvaldivia@gmail.com](mailto:sweetyvaldivia@gmail.com)**
- **Instagram: [instagram.com/sweetyvaldivia](https://www.instagram.com/sweetyvaldivia)**
- **Sitio Web: <https://sweety.cl>**

**Horario de atención: Lunes a sábado, 09:00 a 18:00 horas.**

## **1) Objetivo y alcance**

Esta política regula las condiciones aplicables a:

- **Cancelaciones** de pedidos confirmados.
- **Cambios / devoluciones** (cuando corresponda).
- **Reembolsos y/o reagendamientos**.
- Situaciones de **incidencias de calidad o errores atribuibles a Sweety**.

Aplica a pedidos cotizados y confirmados por canales directos (presencial, WhatsApp o correo), y a despachos/retiros coordinados con el cliente.

## **2) Confirmación del pedido y anticipo**

Un pedido se considera **confirmado** cuando:

1. El cliente aprueba la cotización (productos, cantidades, fecha, retiro/despacho y precio total), y
2. Se paga el **anticipo** acordado (habitualmente **50%**) o el total, según se indique en la coordinación.

Los precios informados **incluyen IVA**. Pueden variar únicamente si el cliente solicita **cambios o agregados** no incluidos en la cotización original.

### 3) Plazos de producción

- **Pedidos estándar:** mínimo **48 horas** de anticipación.
- **Pedidos especiales / grandes / corporativos:** mínimo **3 días** de anticipación (o el plazo que se acuerde en la cotización).

### 4) Cancelaciones por parte del cliente

Dado que muchos productos se elaboran **a pedido** y son **perecibles**, las cancelaciones se rigen por el estado de avance:

#### 4.1 Cancelación antes de iniciar producción

Si la cancelación se solicita **antes de iniciar la producción**, Sweety podrá ofrecer, a elección de Sweety según factibilidad:

- **Reagendamiento** (cambio de fecha), o
- **Reembolso parcial o total** del anticipo, **descontando** costos ya incurridos (por ejemplo: compras de insumos específicos, packaging personalizado, etiquetado o elementos de impresión).

#### 4.2 Cancelación con producción iniciada / pedido en preparación

Si la cancelación ocurre **una vez iniciada la producción**, o con el pedido ya en preparación/armado:

- **No habrá reembolso del anticipo**, por tratarse de productos **perecibles** y/o elaborados conforme a requerimientos del cliente.
- Sweety podrá ofrecer **reagendamiento** o **entrega del pedido** en la fecha acordada (o la más próxima posible), cuando sea viable.

#### 4.3 No retiro / no recepción del pedido

Si el cliente **no retira o no recibe** el pedido por circunstancias no atribuibles a Sweety en el horario acordado:

- El pedido puede verse afectado en **calidad y conservación**.
- No aplica reembolso por esta causa.
- Sweety podrá coordinar una segunda entrega con **costo adicional**, sujeto a disponibilidad.

## 5) Cambios y devoluciones (productos de repostería y alimentos)

Por la naturaleza de los productos (alimentos), **no se aceptan devoluciones** por motivos de preferencia personal (por ejemplo: “no me gustó”, “cambié de opinión”) una vez entregado el pedido.

Esto es consistente con las reglas y exclusiones aplicables al **derecho a retracto** y a productos que **pueden deteriorarse o caducar con rapidez** y/o **confeccionados a especificación del consumidor**, según normativa y criterios informativos publicados por SERNAC.

**Importante: “Esta compra no está sujeta a retracto”**

En términos generales, el **derecho a retracto** en contratos a distancia se contempla en la Ley 19.496 (art. 3 bis), pero existen **exclusiones** (por ejemplo, bienes que puedan deteriorarse/caducar rápidamente y bienes confeccionados conforme a especificaciones del consumidor). Por ello, tratándose de productos de repostería **perecibles** y/o **a pedido**, Sweety informa que **la compra no está sujeta a retracto**.

## 6) Incidencias atribuibles a Sweety (errores / calidad)

Si ocurre una incidencia **atribuible a Sweety**, por ejemplo:

- Producto distinto al confirmado,
- Error relevante en cantidades,
- Daño evidente por embalaje inadecuado (no asociado a transporte del cliente),
- Problemas de calidad **no compatibles** con un consumo razonable al momento de entrega (considerando que son perecibles),

El cliente debe **contactarnos lo antes posible** (idealmente dentro de las primeras horas desde la recepción) por WhatsApp o correo, con:

- Número o referencia del pedido,
- Descripción del problema,
- Evidencia (fotografías).

Tras revisar el caso, Sweety podrá ofrecer, según corresponda:

1. **Reposición** total o parcial, o

2. **Reembolso** total o parcial, o
3. **Descuento/compensación** para un pedido futuro.

Estas medidas se aplicarán considerando las circunstancias del caso y los derechos del consumidor ante incumplimientos, conforme al marco de la Ley 19.496.

## 7) Entregas, despacho y riesgos asociados

- **Retiro:** el cliente debe retirar en el horario coordinado.
- **Despacho:** puede tener **costo adicional** según sector y características del pedido; se informa en la cotización.
- Una vez entregado el pedido (retiro o recepción), la **conservación** pasa a depender del cumplimiento de las recomendaciones entregadas por Sweety.

## 8) Medios de pago

Sweety acepta: **transferencia, efectivo, tarjetas débito/crédito** (según disponibilidad del canal acordado).

Se emite **boleto, y factura** a solicitud del cliente.

## 9) Alérgenos y trazas

Nuestros productos pueden contener, según receta: **gluten, huevo, lácteos, nueces** y otros alérgenos indicados en cada ficha.

También puede existir **contaminación cruzada** (“trazas”) por manipulación en un mismo espacio de trabajo. Si el cliente requiere restricciones estrictas, debe informarlo al cotizar.

## 10) Recomendaciones de conservación (referenciales)

Para mantener calidad y seguridad alimentaria, recomendamos:

- **Galletas / galletones:**  
Guardar en recipiente hermético, en lugar fresco y seco. Evitar sol directo.
- **Brownies / bocados con cobertura o rellenos:**  
Conservar en recipiente hermético. Idealmente en refrigeración si hay altas temperaturas; antes de consumir, atemperar para mejorar textura.
- **Muffins / queques:**  
Mantener bien cerrados para evitar resequedad. Refrigerar si hace calor o si contienen rellenos delicados.

- **Tortas:**

Mantener refrigeradas. Consumir dentro del plazo recomendado al momento de entrega (según tipo de torta y condiciones ambientales).

**Nota:** Los plazos exactos pueden variar según ingredientes y clima. Si el pedido es para un evento, coordina con anticipación el horario de entrega/retiro.

## **11) Modificaciones a esta política**

Sweety puede actualizar esta política para reflejar mejoras operativas o cambios normativos. La versión vigente será la publicada en el sitio web.