

Política de Despacho y Retiro - Galletas Sweety Valdivia

Última actualización: 07-01-2026

Esta Política regula las condiciones de **retiro presencial y despacho a domicilio** para pedidos coordinados por WhatsApp, correo electrónico o presencialmente. Complementa nuestros **Términos y Condiciones** y la **Política de Cambios/Devoluciones/Reembolsos**.

1) Canales, cobertura y contacto

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**
- **Instagram: [instagram.com/sweetyvaldivia](https://www.instagram.com/sweetyvaldivia)**
- **Sitio Web: <https://sweety.cl>**

Modalidades disponibles:

- **Retiro presencial (coordinado)**
 - **Despacho a domicilio (coordinado, con costo variable)**
-

2) Coordinación previa obligatoria

Todo retiro o despacho se coordina previamente y queda confirmado cuando:

1. El cliente aprueba la cotización (productos, cantidades, fecha y modalidad), y
2. Se paga el **anticipo** o el total según se indique en la coordinación.

Plazos mínimos de preparación:

- Pedidos estándar: **48 horas**
 - Pedidos especiales/corporativos o de gran volumen: **mínimo 7 días** (o según acuerdo)
-

3) Retiro presencial

3.1 Cómo funciona

- El retiro se realiza **solo con coordinación previa** (fecha y ventana horaria).
- Al momento del retiro, se recomienda revisar:
 - Productos entregados vs. pedido confirmado
 - Estado general del packaging

3.2 Ventana horaria y puntualidad

- Se coordina una **ventana horaria** para el retiro.
- Si el cliente no puede asistir, debe avisar con anticipación para evaluar reprogramación.

3.3 No retiro

Si el cliente **no retira** en el horario acordado:

- Sweety no puede garantizar la misma condición de conservación/temperatura.
 - El pedido podrá quedar disponible para retiro posterior **según disponibilidad**, pero puede requerir ajustes.
 - En productos perecibles o armados a pedido, no aplica devolución por no retiro.
-

4) Despacho a domicilio

4.1 Disponibilidad y costo

- El despacho está sujeto a disponibilidad operativa.
- El **costo de despacho** depende del sector, distancia y características del pedido (volumen/fragilidad).
- El valor se informa en la cotización y se confirma antes de preparar el pedido.

4.2 Ventana horaria

- Los despachos se coordinan en una **ventana horaria estimada**.
- Las ventanas pueden variar por tráfico, clima u otros factores logísticos.

4.3 Requisito de receptor

Para entregas a domicilio:

- Debe existir un **receptor disponible** durante la ventana coordinada.
- El cliente debe asegurar:
 - Dirección completa y correcta
 - Referencias de ubicación si aplica
 - Teléfono disponible para coordinación

4.4 Dirección incorrecta / incompleta

Si la dirección entregada es incorrecta o incompleta y esto impide o retrasa la entrega:

- Podrá requerirse una reprogramación con **costo adicional**, o retiro presencial si corresponde.
- Sweety no se responsabiliza por deterioro derivado de retrasos causados por datos incorrectos entregados por el cliente.

4.5 No recepción

Si no hay receptor o no se puede concretar la entrega en la ventana acordada:

- Se intentará contactar al cliente.
- De no lograrse, el pedido podrá:
 - Reprogramarse (si es viable) con **costo adicional**, o
 - Quedar disponible para retiro (si corresponde), sujeto a coordinación.
- En estos casos no aplica devolución, por tratarse de productos perecibles y/o hechos a pedido.

5) Estado del pedido al momento de entrega

5.1 Revisión al recibir

Recomendamos que, al recibir (retiro o despacho), el cliente revise:

- Que el pedido corresponda a lo acordado
- Que el packaging y el producto estén en buen estado

Si existe un problema visible (daño evidente o faltantes), debe reportarse **idealmente de inmediato** o dentro de las primeras horas, enviando fotos y referencia del pedido.

5.2 Transferencia de responsabilidad por conservación

Una vez entregado el pedido, la conservación pasa a depender del manejo del cliente. Por tratarse de productos alimenticios, se recomienda seguir las indicaciones de conservación entregadas por Sweety.

6) Reprogramaciones (retiro o despacho)

Las reprogramaciones se evalúan según disponibilidad y tipo de pedido:

- **Pedidos estándar:** solicitar reprogramación con al menos **48 horas**
- **Pedidos especiales/corporativos:** solicitar reprogramación con al menos **7 días**

Cambios de fecha/hora pueden implicar:

- Ajustes de agenda
 - Re-cotización de despacho
 - Cambios por disponibilidad de insumos
-

7) Consideraciones especiales (tortas y pedidos delicados)

Para productos más delicados (por ejemplo, **tortas** o cajas mixtas):

- Se recomienda confirmar el lugar de recepción y condiciones de conservación (refrigeración si aplica).
 - En entregas, puede requerirse manipulación cuidadosa y superficies estables.
-

8) Jurisdicción y normativa aplicable

Esta Política se rige por la legislación chilena y se interpreta de forma coherente con los derechos del consumidor establecidos en la **Ley N° 19.496**, en particular en cuanto a información veraz, oportuna y cumplimiento de lo ofrecido.