

## **POLÍTICA DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS** **CANJEADOS**

### **Programa de PUNTOS**

Mediante el PROGRAMA DE BENEFICIOS, ORBIA ofrece a los USUARIOS del MARKETPLACE productos de calidad, originales y con garantías otorgadas directamente por los proveedores, que pueden ser canjeados por los PUNTOS acumulados por el USUARIO a través de la PLATAFORMA.

En el caso que ocurriera alguna de las situaciones mencionadas más abajo, deberá rechazarse la recepción del producto canjeado y consignarse en el remito de entrega el motivo del rechazo, a saber:

- Embalaje abierto o dañado;
- Producto dañado;
- Producto no conforme con lo solicitado;
- Falta de accesorios.

En el caso que el producto hubiera sido recibido y presentara alguna de las situaciones anteriormente descritas, el USUARIO deberá contactarse con el centro de atención al cliente que ORBIA pone a disposición de los USUARIOS dentro de los siete días posteriores a su recepción.

Los canales de atención al USUARIO son los siguientes (el “Centro de Atención al Cliente”): [contacto-ar@orbia.ag](mailto:contacto-ar@orbia.ag) por correo electrónico y +54 9 11 5388-4512 por teléfono y/o Whatsapp.

### **Requisitos para el cambio o devolución de productos**

ORBIA procederá al cambio del producto adquirido a través de la PLATAFORMA si se verificara alguna de las siguientes circunstancias y/o condiciones:

- En caso de que hubiera sido entregado un producto diferente al solicitado, ello deberá ser comunicado al Centro de Atención al Cliente dentro de los diez días posteriores a la recepción del mismo;
- Si el producto adquirido no presentara ningún defecto dentro de los diez días computados a partir de su entrega, pero el defecto se apareciera y/o se verificara luego de dicho plazo y durante la vigencia de la garantía otorgada por el fabricante, el USUARIO deberá contactarse directamente con el fabricante. En el caso que el USUARIO no pudiera contactarse con el fabricante, deberá comunicarse con nuestro Centro de Atención al Cliente para que le brindemos la información sobre la asistencia disponible más próxima a su domicilio;
- En todos los casos, los productos deben encontrarse sin uso, en perfectas condiciones tal cual como fueron recibidos, con las etiquetas, accesorios y embalajes originales. Es indispensables que los productos cuenten con la respectiva factura y/o remito de entrega, manual, guías de uso, certificados de garantía y todos sus accesorios;
- Todos los productos serán revisados y devueltos al USUARIO en que caso que no se constatare ningún defecto, o si el USUARIO no hubiere cumplido y respetado las condiciones descriptas en el punto anterior.
- Para el cambio de productos por fallas de funcionamiento no atribuibles al mal uso de los mismos, será necesario contar con la constancia del servicio técnico oficial y la factura respectiva. Además, el producto deberá contar con el embalaje original, accesorios, manuales y etiquetas

correspondientes. Las garantías contractuales son de entera responsabilidad del fabricante. Su plazo y forma de utilización deben constar en los términos de la garantía del producto.

**Derecho de arrepentimiento o revocación de pedidos de Productos** destinados a la persona física o jurídica en beneficio propio o de su grupo familiar o social (destinatario final).

El USUARIO tendrá derecho a devolver a ORBIA el producto adquirido a través de los PROGRAMAS DE BENEFICIOS durante el plazo de diez días corridos, contados a partir de la fecha de su entrega, sin responsabilidad alguna. Para ello, deberá notificar dicha decisión a través del botón de cancelación disponible en la página del pedido, y poner a disposición de ORBIA el o los productos que desea devolver. Los productos deberán encontrarse en el mismo estado en que fueron recibidos, sin haber sido utilizados, con el embalaje original, y con la estampilla de importación si fuere el caso. Transcurrido dicho plazo, se considerará a la adquisición del producto como definitiva.

**En caso que el USUARIO ejerciera el derecho descrito anteriormente y restituyera el producto recibido dentro del marco del PROGRAMA DE BENEFICIOS, ORBIA procederá a la devolución de los PUNTOS canjeados conforme se establece en el Programa de Fidelidad de ORBIA, los cuales volverán a ser acreditados en la cuenta del USUARIO.**

#### **Compra de insumos en el MARKETPLACE**

Se deja constancia que todas las cuestiones y reclamos relacionados con o derivados de las compras de insumos agrícolas a través del MARKETPLACE, esto es, de productos o servicios destinados a su utilización o aplicación como parte del proceso productivo desarrollado por el USUARIO, deberán canalizarse directamente con el Proveedor de los Productos.