

---

## 1. Cambios, Devoluciones y Garantías

**Silentium** establece la siguiente política de cambios, devoluciones, derecho a retracto y garantías legales.

### Cambios y Devoluciones

Si el producto comprado no cumple con sus expectativas, podrá ser cambiado o devuelto dentro de un plazo de **30 días corridos desde la fecha de recepción**.

El cambio o devolución debe realizarse en nuestra casa matriz.

En caso de compras con despacho a domicilio, el cliente debe enviar el producto a nuestra casa matriz para poder procesarlo.

Para gestionar un cambio o devolución, será necesario que el producto:

- Se encuentre **sin uso**.
- Incluya **todos sus accesorios**.
- Conserve su **embalaje original**.

Además, deberá presentarse alguno de los siguientes documentos:

- Factura
- Guía de despacho
- Ticket de cambio
- Otro comprobante de compra

Esta política no aplica en los siguientes casos:

- Productos **a pedido** o confeccionados a medida.
- Productos informados como **usados, abiertos, de segunda selección o con alguna deficiencia**, adquiridos con conocimiento previo de dicha condición y con precio rebajado.

En caso de devolución de dinero, el reembolso se realizará al mismo medio de pago utilizado por el cliente, en un plazo máximo de **72 horas hábiles desde la aprobación de la devolución**. Esta gestión será informada mediante el correo electrónico registrado en la compra.

---

## 2. Derecho a Retracto

El cliente contará con un plazo de **10 días** para poner término al contrato celebrado por medios electrónicos, contado desde la recepción del producto, siempre que se haya enviado la combinación escrita del perfeccionamiento del contrato, copia íntegra o acceso claro, comprensible e inequívoco a los términos y condiciones, así como la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

En caso de que no se haya enviado dicha comunicación escrita, este plazo se extenderá a **90 días**.

Para ejercer este derecho, el cliente podrá utilizar los mismos medios empleados para celebrar el contrato.

No podrá ejercerse el derecho a retracto en los siguientes casos:

- Cuando el producto se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor.
- Cuando se trate de productos que, por su naturaleza, no puedan devolverse o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- Cuando el producto haya sido confeccionado según las especificaciones del consumidor.

En el caso de la contratación de servicios, la empresa se reserva el derecho de aceptar o no el ejercicio del derecho a retracto. En cada servicio ofrecido se informará previamente y de forma destacada la política aplicable.

Si el bien o servicio fue adquirido mediante un crédito otorgado por un tercero, dicho crédito quedará sin efecto, pero los intereses serán de cargo del consumidor.

**Silentium** devolverá las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de **45 días** contados desde la comunicación del retracto. En el caso de servicios, la devolución comprenderá únicamente aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados a la fecha del retracto.

El cliente deberá restituir el producto en buen estado, incluyendo sus elementos de embalaje, manuales de uso, cajas, elementos de protección y cualquier otro componente original que lo acompañe.

---

## 3. Garantías Legales

En caso de que el producto no cuente con las características técnicas informadas, se encuentre dañado o incompleto, podrá ser cambiado de inmediato.

Si el producto presenta fallas o defectos dentro de los **3 meses siguientes a la fecha de recepción**, el cliente podrá optar entre:

- La reparación gratuita del producto.
- Su cambio, previa restitución del mismo.
- La devolución de la cantidad pagada.

Lo anterior procederá siempre que el producto no se hubiere deteriorado por un hecho imputable al consumidor. El producto podrá ser entregado directamente a **Silentium**.

Se considerará como falla o defecto, entre otros casos, los siguientes:

- Productos sujetos a normas de seguridad o calidad que no cumplan con las especificaciones correspondientes.
- Cuando los materiales o componentes no correspondan a lo informado en el producto.
- Deficiencias de fabricación o calidad que impidan su uso normal.
- Incumplimiento de especificaciones acordadas con el cliente.
- Persistencia de fallas tras una reparación.
- Existencia de vicios ocultos.

### **Proceso de Reembolso**

Una vez recibida e inspeccionada la devolución, la empresa enviará un correo electrónico para notificar al cliente la recepción del producto, así como la aprobación o rechazo del reembolso.

Si el reembolso es aprobado, este será procesado y aplicado automáticamente al medio de pago original dentro de un plazo que dependerá de la entidad financiera correspondiente.