

MONTECATINI

ACQUA

POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

Política específica para agua y bebidas Montecatini

Versión 2.0 | 9 de octubre de 2026

MONTECATINI ACQUA SpA | RUT 76.699.624-8
montecatiniacqua.cl

1. Finalidad

Esta Política explica de manera simple qué ocurre cuando un pedido de Montecatini presenta un problema. Está diseñada específicamente para agua purificada, bebidas y productos alimenticios comercializados por Montecatini.

2. Cuándo debe contactarnos

- Envase roto, perforado, abollado de forma relevante o con filtración.
- Tapa, sello de seguridad o cierre alterado o defectuoso.
- Producto vencido al momento de la entrega.
- Producto diferente al comprado o unidades faltantes.
- Anomalía de olor, sabor, color o apariencia.
- Presencia de elementos extraños o cualquier indicio razonable de contaminación.
- Daño ocurrido durante el despacho.
- Cobro duplicado, monto incorrecto o pedido cobrado que no pudo ser suministrado.

Si existe sospecha de alteración o contaminación, no consuma el producto.

3. Solución

Confirmado un problema imputable a Montecatini, se gestionará la solución que legalmente corresponda y resulte adecuada al caso: reposición, entrega del faltante, sustitución aceptada por el cliente, devolución del dinero u otra solución acordada.

No se cobrará un nuevo despacho para corregir un error imputable a Montecatini.

4. Plazo especial para productos perecibles

La Ley N.º 19.496 contempla una regla especial para productos perecibles o destinados por su naturaleza a consumirse en plazos breves: el plazo para ejercer los derechos legales es el impreso en el producto o su envoltorio y, si no existe, el máximo legal aplicable. Por ello esta Política no utiliza como regla general el plazo de seis meses para el agua y las bebidas Montecatini.

5. Arrepentimiento o cambio de opinión

Montecatini no ofrece cambios o devoluciones comerciales por simple cambio de opinión respecto de agua, bebidas o alimentos ya entregados, salvo que una norma imperativa exija lo contrario en el caso concreto.

Esto no limita los derechos por defectos, problemas sanitarios, error de despacho, incumplimiento de lo ofrecido u otras situaciones protegidas por ley.

6. Cancelación de pedidos

Si el pedido aún no ha ingresado a preparación o despacho, el cliente puede solicitar su cancelación o modificación. Si ya se encuentra preparado o en ruta, Montecatini informará las alternativas disponibles según el estado real del pedido y la ley.

7. Cómo presentar una solicitud

Escriba a contacto@montecatiniacqua.cl o llame al +56 9 7128 9232. Para agilizar la atención, indique nombre, número de pedido, producto involucrado y una breve descripción.

Fotografías del envase, lote o daño pueden ayudar, pero no serán exigidas de manera automática cuando no sea razonable obtenerlas.

8. Retiro o devolución física

No es necesario concurrir sin coordinación previa al domicilio de Montecatini. Cuando sea necesario recuperar un producto, Montecatini coordinará con el cliente un retiro o una forma segura de entrega. No se exigirá trasladar un producto potencialmente contaminado cuando ello pueda generar un riesgo.

9. Reembolsos

Cuando corresponda devolver dinero, Montecatini iniciará la gestión sin demora injustificada, preferentemente por el mismo medio de pago utilizado o por otro mecanismo seguro acordado con el cliente.

Si el pago fue procesado mediante Getnet, Montecatini realizará la gestión a través de los mecanismos disponibles de la plataforma. El cliente no será derivado obligatoriamente a Getnet para ejercer derechos frente a Montecatini.

Esta Política evita presentar el plazo máximo legal del retracto como si fuera el plazo normal de devolución de dinero de Montecatini: nuestro criterio operativo será gestionar los reembolsos procedentes a la mayor brevedad posible.

10. Club Montecatini

Si una compra anulada o reembolsada generó Gotitas, Montecatini podrá reversar las Gotitas asociadas a esa compra. Si se utilizaron Gotitas en una operación cancelada y corresponde restituirlas, el ajuste se reflejará en el saldo del socio conforme a las reglas del Club.

11. Inocuidad y trazabilidad

Ante una sospecha seria de problema sanitario, Montecatini podrá identificar lotes, suspender preventivamente su comercialización, coordinar retiros y efectuar las comunicaciones a clientes y autoridades que correspondan.

12. Vigencia

Esta Política rige desde su publicación en el sitio web. No restringe derechos irrenunciables de los consumidores.

Contacto

Razón social: MONTECATINI ACQUA SpA

RUT: 76.699.624-8

Domicilio: Alcalde Eduardo Castillo Velasco 3101, Oficina 9, Ñuñoa, Región Metropolitana, Chile

Correo: contacto@montecatiniacqua.cl

Teléfono: +56 9 7128 9232

Sitio web: montecatiniacqua.cl