

PROPUESTA CENTRO DE AYUDA DIB.CL

1. ¿Cuál es el costo de envío?

El costo de despacho varía dependiendo de la comuna, este se verá reflejado luego de ingresar tu dirección, en el resumen de la compra.

2. ¿Cuánto demora el envío?

Los despachos se realizarán entre 3 y 7 días hábiles en la zona entre la IV y VIII región. Otras regiones puede aumentar el plazo de entrega. Recuerda que en el resumen de tu compra siempre estará especificado.

3. ¿Cómo puedo realizar un cambio/devolución?

Si no estás satisfecho con tu compra, nos puedes devolver el producto o cambiarlo, hasta 10 días hábiles posteriores a la recepción, siempre que venga en perfecto estado (sin uso ni deficiencias, con todos sus accesorios y embalajes originales). Debe ponerse en contacto con nosotros para coordinar la devolución escribiendo a contacto@dib.cl y deberá poseer la boleta de su compra.

En caso de devolución de dinero se realizará un abono en el medio de pago que haya utilizado en un período no superior a 15 días hábiles de haberse aceptado la devolución.

4. ¿Cómo funciona la garantía?

En caso de que un producto presente fallas, no tenga las características técnicas informadas, o fuera despachado con daños o incompleto, tendrás derecho a optar dentro de los primeros 3 meses por alguna de estas 2 alternativas: reposición/cambio del producto o devolución de la cantidad pagada.

Deberás presentar la boleta que acredita la compra, enviar un mail a contacto@dib.cl o llamar al +56961494934, y recuerda que podrás devolver el producto dentro de un plazo de 10 días hábiles contados desde su recepción.

5. ¿Cuáles son los medios de pago?

Nuestros productos podrán ser pagados por medio de tarjetas de crédito bancario Visa, MasterCard, Dinners Club International o American Express (emitidas en Chile o en el extranjero), y también con tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra (emitidas en Chile por bancos nacionales).

6. ¿Cómo puedo cuidar mi alfombra?

Para el mantenimiento de tus alfombras, debes seguir 4 reglas básicas para que tus alfombras luzcan siempre como nuevas:

1. Evitar que la suciedad se acumule
2. Usar la aspiradora regularmente
3. Apenas se manche quitarla inmediatamente
4. Limpieza profesional de forma periódica

7. ¿Cómo puedo hacer el seguimiento de mi pedido?

Posterior a la compra llegara a su correo electrónico el número de pedido, el cual permite rastrear su pedido en el siguiente enlace, seleccionando el seguimiento nacional.

“sigue tu pedido”

Para mayor información, problema o solicitud contactar a contacto@dib.cl.

8. ¿Qué pasa si mi pedido llega por separado?

Por temas de procesos en logística, puede ocurrir que tu pedido llegue por separado, es decir, es posible que si compras 2 productos, llegue uno primero y luego de unos días, el segundo.

Esto puede generarse debido a la contingencia y a la alta demanda de pedidos. Pero no te preocupes, es normal y nos esforzaremos siempre porque tu pedido llegue completo y lo antes posible.

9. ¿Cómo funcionan las devoluciones por Mercado Pago?

Para devoluciones con tarjeta de crédito? se reversará automáticamente a tu estado de cuenta (si tu tarjeta ya facturó, se reversará en el siguiente periodo).

Para devoluciones con tarjeta de débito, efectivo o transferencia? sigue estos 4 pasos:

- Entra a www.mercadopago.cl
- Crea una cuenta con el correo que realizaste la compra.
- Ingresa a tu cuenta y en “configuración” agenda los datos de tu cuenta bancaria donde quieres que se realice la reversa.
- Ve a “actividad” y haz clic en “retirar”. Luego selecciona la cuenta que agendaste en el paso 3, para recibir tu dinero dentro de las próximas 48 horas hábiles.

10. ¿Cómo funciona el horario de atención en servicio al cliente?

El horario de atención en Dib es de 09:00 a 17:00 hrs.

Consulta de pedidos: +569 61494934

Teléfono de oficina: +56 322388000, +56322388336

E-Mail para consultas: contacto@dib.cl

Whatsapp : +569 61494934

11. ¿Qué hago si no me llegó la boleta o factura?

La boleta puede demorar hasta 12 horas en llegar. Sino, también es posible que llegue junto con tu pedido. De igual forma, si la necesitas puedes escribir a contacto@dib.cl para solicitarla.

En el caso de solicitar factura es necesario comunicarse a contacto@dib.cl indicando su número de pedido y datos referentes.

12. ¿Qué hago si me falló el pago en Webpay?

Si el sistema Webpay de Transbank presenta problemas de conexión, puede ser debido a la alta demanda. Si tu compra es rechazada, vuelve a intentarlo después de unos minutos, ya debería volver a funcionar y podrás realizar tu compra sin problemas.

Si tu compra es rechazada pero el cargo fue igualmente realizado a tu cuenta bancaria, esto puede ser debido a problemas internos del sistema de Transbank, y el monto debería ser devuelto a tu cuenta bancaria en 48 horas. Si el problema persiste, comunícate con nosotros.