POLÍTICA DE GARANTÍA VERONAMUSIC

Última actualización: noviembre de 2026

VERONAMUSIC SPA
RUT: 76.503.947-9
Dirección: Gran Avenida José Miguel Carrera 3840, oficina 201, San Miguel, Santiago
Correo: ventas@veronamusic.cl
WhatsApp: +56 9 7624 0235
Sitio web: veronamusic.cl

1. IMPORTANTE: INSTRUMENTOS DE FABRICACIÓN ARTESANAL

Los instrumentos VERONA son fabricados y armados mediante procesos mayoritariamente artesanales.

Debido a este proceso y al uso de materiales naturales, pueden existir pequeñas diferencias entre instrumentos de un mismo modelo en aspectos tales como tonalidad de las maderas, vetas, textura, color, terminaciones y características visuales.

Estas variaciones propias de la fabricación artesanal o de los materiales naturales no constituyen por sí mismas una falla del producto, siempre que no afecten su funcionamiento, seguridad, calidad o las características expresamente ofrecidas al momento de la compra.

2. PARCHES DE CUERO NATURAL EN BANJOS

Algunos modelos de banjos VERONA utilizan parches fabricados con **cuero natural de origen animal**.

Por tratarse de un material natural, el cuero no necesariamente presenta un color blanco uniforme y puede contener diferencias de tonalidad, pigmentación, textura, pequeñas marcas o manchas propias del material y de su proceso de curtido y secado.

Estas características naturales no significan que el cuero esté sucio ni constituyen por sí mismas un defecto de fabricación.

Importante: no recomendamos utilizar productos químicos, abrasivos, solventes ni procedimientos de limpieza que puedan resecar, debilitar, manchar o rasgar el cuero.

Los daños ocasionados por una limpieza inadecuada, manipulación incorrecta o aplicación de productos no recomendados no constituyen una falla de origen, sin perjuicio de los derechos que legalmente correspondan al consumidor.

3. PUENTE DE LAS MANDOLINAS

Debido a las características constructivas de determinados modelos de mandolinas, el puente puede desplazarse producto de movimientos fuertes, golpes o vibraciones durante el transporte.

Un desplazamiento del puente puede provocar problemas de afinación, entonación o sonido.

En muchos casos este inconveniente puede solucionarse mediante un ajuste de posición sin necesidad de enviar el instrumento al taller.

Antes de manipularlo, recomendamos comunicarse con VERONAMUSIC para recibir orientación.

Si el problema corresponde a una falla cubierta por la garantía legal, se aplicarán íntegramente los derechos correspondientes.

4. GARANTÍA LEGAL

Los productos nuevos comercializados por VERONAMUSIC se encuentran sujetos a la **garantía legal establecida en la Ley N.º 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores**.

Cuando un producto nuevo presente una falla o se encuentre en alguno de los supuestos establecidos por la legislación vigente, el consumidor podrá ejercer la garantía legal dentro del plazo de **6 meses desde la recepción del producto**.

Cuando corresponda legalmente, el consumidor podrá elegir entre:

- **Reparación gratuita del producto.**
- **Cambio del producto.**
- **Devolución del dinero.**

La presente Política de Garantía no limita, reemplaza ni disminuye los derechos establecidos por la legislación chilena.

5. COMPONENTES DEL INSTRUMENTO

Una eventual falla puede involucrar componentes tales como:

- clavijeros;
- puentes;
- tiracuerdas;
- cápsulas y componentes electroacústicos;
- trastes;
- parche de cuero;
- elementos estructurales del instrumento;
- u otros componentes incluidos originalmente.

Cuando sea necesario determinar el origen o naturaleza del problema, VERONAMUSIC podrá realizar una revisión técnica del instrumento, sin que dicha evaluación limite los derechos que la legislación reconoce al consumidor.

6. SITUACIONES QUE NO CORRESPONDEN A UNA FALLA DE ORIGEN

En términos generales, no constituyen una falla de fabricación los daños provocados posteriormente por causas atribuibles al uso o manipulación del producto, tales como:

- golpes o caídas;
- rayaduras producidas después de la entrega;
- quiebres o trizaduras provocadas por impactos;
- daños causados por líquidos, humedad excesiva o exposición inadecuada;
- daños derivados de almacenamiento incorrecto;

- daños ocasionados durante una limpieza inadecuada;
- desgaste normal producto del uso;
- corte o rotura de cuerdas producto del uso normal;
- daños provocados por intervenciones, modificaciones o reparaciones incorrectas realizadas con posterioridad a la entrega.

La existencia de alguna de estas situaciones deberá analizarse considerando el origen efectivo de la falla reclamada.

7. INTERVENCIÓN DEL INSTRUMENTO POR TERCEROS

Si un instrumento ha sido reparado, modificado, desarmado o intervenido por terceros, dicha circunstancia no elimina automáticamente los derechos legales del consumidor.

Sin embargo, VERONAMUSIC no será responsable de daños que hayan sido efectivamente ocasionados por una intervención, reparación o modificación incorrecta realizada por terceros con posterioridad a la entrega.

8. CUERDAS

Las cuerdas de los instrumentos son elementos sometidos naturalmente a tensión y desgaste.

La rotura de una cuerda por uso normal, desgaste, corrosión, afinación, manipulación o reemplazo no constituye por sí misma una falla del instrumento.

Si existieran antecedentes de que la rotura se produce como consecuencia de una falla del instrumento o de alguno de sus componentes, VERONAMUSIC podrá revisar el producto para determinar el origen del problema, respetando en todo momento los derechos legales del consumidor.

9. CALIBRACIÓN Y AJUSTES

Los instrumentos de cuerda pueden requerir calibraciones o ajustes periódicos debido a factores tales como:

- cambio de cuerdas;
- tensión;
- humedad;
- temperatura;
- transporte;
- condiciones de almacenamiento;
- uso normal del instrumento.

La necesidad de efectuar una calibración periódica no constituye necesariamente una falla de fabricación.

Si el problema de calibración tiene su origen en una falla cubierta por la garantía legal, se aplicarán los derechos correspondientes.

10. GUSTO, TONO, COLOR O SONIDO

La garantía legal cubre fallas y los demás supuestos contemplados por la legislación y no constituye una garantía general de satisfacción por preferencias personales.

Por lo tanto, una preferencia posterior respecto del tono, color, veta, apariencia o características sonoras del instrumento no constituye por sí sola una falla del producto.

Lo anterior se entiende **sin perjuicio del derecho a retracto que corresponda en las compras realizadas a distancia**, de conformidad con la legislación vigente.

11. PRODUCTOS QUE LLEGAN DAÑADOS POR EL TRANSPORTE

Si un producto llega con daños producidos durante el despacho (caja golpeada, instrumento quebrado, piezas rotas o faltantes), VERONAMUSIC se hace cargo de la solución. El transporte hasta el domicilio del cliente es responsabilidad de VERONAMUSIC, sin perjuicio de las gestiones que ésta realice posteriormente con la empresa de transporte.

Cómo informarlo. Le pedimos avisar dentro de las 48 horas siguientes a la recepción, por WhatsApp (+56 9 7624 0235) o correo (ventas@veronamusic.cl), adjuntando el número de pedido y fotografías del embalaje exterior, de la etiqueta de despacho y del daño. Este aviso oportuno nos permite presentar el reclamo ante la empresa de transporte; no limita los derechos que la garantía legal otorga al consumidor.

Qué puede elegir el cliente. Una vez verificado el daño con las fotografías o, si fuera necesario, con la revisión del producto, el cliente puede optar por:

- el **cambio** por un producto nuevo, sin costo, con despacho a cargo de VERONAMUSIC;
- la **reparación** en nuestro taller, cuando el daño sea menor y el cliente la prefiera; o
- la **devolución del dinero**, por el total pagado, incluido el costo de envío.

Plazo de reembolso. La devolución se realiza por el mismo medio de pago utilizado en la compra (Webpay, Mercado Pago, Flow o transferencia) en un plazo máximo de **10 días hábiles** desde que VERONAMUSIC confirma el daño.

Retiro del producto dañado. VERONAMUSIC coordina y paga el retiro del producto dañado. El cliente solo debe conservarlo con su embalaje original hasta el retiro, sin intentar repararlo.

Recomendación al recibir. Sugerimos revisar el estado de la caja al momento de la entrega y, si presenta golpes evidentes, dejar constancia con el transportista o fotografiarla antes de abrirla.

Entregas por Envío Express Santiago. Lo anterior aplica igualmente a los pedidos entregados con transporte propio de VERONAMUSIC (Envío Express Santiago). Como la entrega la hace nuestro propio equipo, el cliente puede revisar el producto en el momento y, si presenta daños, indicarlo directamente a quien lo entrega y rechazar la recepción, o informarlo por los canales señalados dentro del mismo plazo de 48 horas. En estos casos el cambio o el retiro del producto dañado se coordina en el mismo domicilio, sin costo.

12. DERECHO A RETRACTO Y POLÍTICA DE DEVOLUCIONES EN COMPRAS ONLINE

Cuando la compra haya sido realizada por internet u otro medio a distancia, el consumidor podrá ejercer el derecho a retracto conforme a la legislación chilena vigente (Ley N.º 19.496, artículo 3 bis).

Plazo. La ley otorga al consumidor 10 días corridos desde la recepción del producto para desistir de la compra. **VERONAMUSIC amplía voluntariamente este plazo: el cliente dispone de 30 días corridos desde la recepción del producto** para solicitar la devolución, sin necesidad de expresar causa, cumpliendo las condiciones indicadas a continuación.

Condiciones del producto. El producto debe devolverse sin uso, en su embalaje original y con todos sus accesorios, funda, documentación y regalos incluidos en la compra.

Costo de la devolución. En el caso del retracto, el costo del envío de retorno es de cargo del cliente. Cuando la devolución se origine en una falla cubierta por la garantía legal (punto 4) o en un daño producido durante el transporte (punto 11), el retorno es sin costo para el cliente.

Productos fabricados a pedido. Las mandolinas y banjos fabricados a pedido (categoría Reservas) se confeccionan según las especificaciones del cliente, por lo que no admiten derecho a retracto. Estos productos sí están cubiertos por la garantía legal y por la política de productos dañados en el transporte.

Cómo solicitarlo. El cliente debe comunicarse con VERONAMUSIC indicando su número de pedido y el motivo, por:

Correo: ventas@veronamusic.cl
WhatsApp: +56 9 7624 0235

VERONAMUSIC confirmará los pasos a seguir y la dirección de envío. También es posible entregar el producto directamente en nuestra tienda de Gran Avenida José Miguel Carrera 3840, oficina 201, San Miguel, Santiago.

Reembolso. Una vez recibido y revisado el producto, la devolución del dinero se realiza por el mismo medio de pago utilizado en la compra, en un plazo máximo de **10 días hábiles**.

El derecho a retracto es independiente de la garantía legal por fallas del producto.

13. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UNA GARANTÍA

Para iniciar una solicitud de garantía, el cliente deberá comunicarse con VERONAMUSIC e informar:

- nombre del comprador;
- producto adquirido;
- fecha aproximada de compra;
- descripción del problema;
- fotografías o videos cuando sean útiles para identificar inicialmente la situación;
- comprobante de compra o antecedentes que permitan verificar razonablemente la operación.

En algunos casos el problema puede solucionarse mediante orientación técnica sin necesidad de trasladar el instrumento.

Cuando sea necesario revisar físicamente el producto, VERONAMUSIC indicará al cliente cómo realizar su ingreso al taller.

14. REVISIÓN TÉCNICA

Cuando sea técnicamente necesario, el instrumento podrá ser revisado por VERONAMUSIC o por el personal técnico correspondiente para determinar la naturaleza y origen de la falla.

Una revisión técnica tiene por finalidad establecer las condiciones del instrumento y determinar una solución adecuada.

Esta revisión no podrá utilizarse para restringir los derechos irrenunciables que la legislación reconoce al consumidor.

15. CLIENTES DE REGIONES

Cuando sea necesario enviar un instrumento a VERONAMUSIC para revisión, recomendamos utilizar, siempre que sea posible, la caja y elementos de protección con los cuales fue recibido originalmente.

El instrumento deberá embalarse adecuadamente para evitar daños durante el transporte.

VERONAMUSIC proporcionará las instrucciones y datos necesarios para realizar correctamente el envío.

El cliente no deberá enviar el instrumento a una dirección, agencia o sucursal diferente de aquella indicada expresamente por VERONAMUSIC.

Los costos de transporte asociados al ejercicio de una garantía legal procedente serán tratados conforme a la legislación vigente.

16. DAÑOS DURANTE EL TRANSPORTE DE RETORNO

El cliente deberá tomar las precauciones razonables necesarias para proteger adecuadamente el instrumento cuando deba enviarlo para revisión.

Si el producto sufre un daño nuevo durante el transporte debido a un embalaje manifiestamente insuficiente o inadecuado, dicha situación deberá analizarse separadamente de la falla originalmente reclamada.

Por esta razón recomendamos conservar, cuando sea posible, la caja y los elementos de protección utilizados para el despacho original.

17. CLIENTES DE SANTIAGO

Los clientes de Santiago que deban ingresar un instrumento para revisión podrán hacerlo en:

VERONAMUSIC SPA
Gran Avenida José Miguel Carrera 3840
Oficina 201
San Miguel, Santiago.

Antes de asistir recomendamos comunicarse con VERONAMUSIC para confirmar el horario vigente de recepción de instrumentos.

Al ingresar un producto para revisión, el cliente recibirá un comprobante o constancia de recepción cuando corresponda.

18. PLAZOS DE REVISIÓN

Cuando un instrumento deba ser revisado físicamente, VERONAMUSIC informará al cliente el procedimiento y plazo estimado de evaluación una vez recibido el producto.

El tiempo necesario puede variar dependiendo de la naturaleza de la falla, complejidad de la revisión y disponibilidad de los componentes necesarios.

VERONAMUSIC procurará realizar la evaluación y comunicar sus resultados dentro de un plazo razonable.

19. GARANTÍA LEGAL Y GARANTÍAS ADICIONALES

Cualquier servicio, atención comercial, reparación adicional o garantía voluntaria que VERONAMUSIC pudiera ofrecer será complementaria y **no reemplazará ni disminuirá la garantía legal de 6 meses** ni los demás derechos establecidos por la legislación vigente.

20. ACREDITACIÓN DE LA COMPRA

Para ejercer los derechos asociados a una compra, el consumidor podrá presentar la boleta, factura, comprobante de pago u otro antecedente que permita acreditar razonablemente que el producto fue adquirido en VERONAMUSIC.

21. CONTACTO PARA GARANTÍAS

Para consultas, orientación técnica o solicitudes relacionadas con garantía:

VERONAMUSIC SPA
RUT: 76.503.947-9
Dirección: Gran Avenida José Miguel Carrera 3840, oficina 201, San Miguel, Santiago
Correo: ventas@veronamusic.cl
WhatsApp: +56 9 7624 0235
Sitio web: veronamusic.cl

Horario de atención: lunes a viernes, de 11:00 a 18:00 horas.

IMPORTANTE

Esta Política de Garantía complementa los Términos y Condiciones de VERONAMUSIC.

Ninguna disposición contenida en esta política tiene por objeto excluir, restringir o modificar los derechos irrenunciables que corresponden a los consumidores conforme a la legislación chilena vigente.