

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

Pixelart Studio

Vigente desde [junio 2026]

1. INTRODUCCIÓN

En Pixelart Studio nos comprometemos a entregar productos de alta calidad y a mantener comunicación constante durante todo el proceso de fabricación. Esta política ha sido redactada conforme a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores de Chile.

2. CONDICIONES GENERALES

Todos nuestros productos son fabricados artesanalmente a pedido en Santiago de Chile. Dado el carácter personalizado y artesanal de cada pieza, las condiciones de devolución varían según la línea de producto.

Plazo para reportar cualquier problema: El cliente dispone de 10 días corridos desde la recepción del producto para notificar cualquier inconveniente a través de nuestros canales oficiales de contacto.

3. LÍNEA PIXELART ARCADE

(Cuadros Game Boy Pocket y consolas retro)

3.1 Producto dañado durante el envío

Si tu cuadro llega dañado por causas atribuibles al transporte:

- Debes notificarnos dentro de los 10 días corridos desde la recepción.
- Debes enviar fotografías del daño y del embalaje al correo contacto@pixelartstudio.cl
- Coordinaremos el retiro del producto dañado a nuestro cargo.
- Una vez recepcionado el cuadro dañado, procederemos a reparar o reponer el producto sin costo adicional para el cliente.
- En caso de no poder reparar o reponer, se realizará un reembolso del 100% del valor pagado.

3.2 Defecto de fabricación

Si el producto presenta un defecto atribuible a nuestra fabricación:

- Debes notificarnos dentro de los 10 días corridos desde la recepción.
- Coordinaremos el retiro del producto a nuestro cargo.
- Procederemos a reparar o reponer el producto sin costo adicional.
- En caso de no poder reparar o reponer, se realizará un reembolso del 100% del valor pagado.

3.3 El producto no cumple las expectativas del cliente

Dado que los productos Pixelart Arcade son fabricados según especificaciones estándar de catálogo, si el cliente desea devolver el producto por razones distintas a daño o defecto:

- Debes notificarnos dentro de los 10 días corridos desde la recepción.
- El producto debe ser devuelto en su embalaje original y en perfectas condiciones.
- Los costos de envío de devolución son responsabilidad del cliente.
- Una vez recepcionado el producto en perfectas condiciones, se realizará un reembolso del 80% del valor pagado.
- El 20% restante se retiene por concepto de gestión, fabricación y materiales.
- Importante: En virtud del artículo 3 bis letra d) de la Ley N°19.496, los productos fabricados bajo especificaciones del consumidor están excluidos del derecho a retracto en compras por internet. Sin embargo, como política comercial ofrecemos voluntariamente esta opción de devolución parcial.

4. LÍNEA PIXELART TECH

(Cuadros personalizados con dispositivo propio del cliente)

4.1 Proceso de validación

Pixelart Tech es un servicio completamente personalizado. Durante el proceso de fabricación el cliente recibirá:

- Fotografías y videos del proceso de desarme.
- Fotografías del diseño y composición del cuadro para su aprobación explícita.
- Oportunidad de solicitar ajustes antes del ensamblado final.
- La aprobación explícita del cliente durante el proceso constituye aceptación del resultado final y exime a Pixelart Studio de responsabilidad por aspectos estéticos o de composición.

4.2 Cancelación antes de iniciar el proceso

Si el cliente cancela el pedido antes de que iniciemos el trabajo:

- Reembolso del 100% del valor pagado.
- Devolución del dispositivo en el mismo estado en que fue recibido.

4.3 Cancelación durante el proceso

Si el cliente cancela una vez iniciado el proceso de desarme:

- Se aplicará un cobro mínimo de \$20.000 por concepto de trabajo realizado.
- Se cobrarán los gastos de envío de devolución del dispositivo.
- El dispositivo será devuelto en el estado en que se encuentre al momento de la cancelación.
- Importante: El dispositivo no será entregado necesariamente en condiciones de funcionamiento, dado que el proceso de fabricación requiere el desarme de componentes internos. Esto es conocido y aceptado por el cliente al momento de contratar el servicio.

4.4 El cliente aprobó el proceso, pero no queda conforme con el resultado final

Si el cliente aprobó explícitamente las fotografías y el diseño durante el proceso, pero manifiesta disconformidad al recibir el producto:

- Al haber aprobado el proceso de fabricación, no corresponde devolución ni reembolso.
- Pixelart Studio habrá cumplido con su obligación de entregar el producto según lo aprobado.

4.5 Defecto de fabricación

Si el cuadro presenta un defecto atribuible a nuestra fabricación no visible durante el proceso de validación:

- Debes notificarnos dentro de los 10 días corridos desde la recepción.
- Evaluaremos el caso y procederemos a reparar el defecto específico.
- El dispositivo del cliente no será devuelto en condiciones de funcionamiento.

4.6 Daño al dispositivo durante el proceso

Si durante el proceso de desarme se daña alguna pieza o componente del dispositivo del cliente:

- Pixelart Studio se compromete a reponer la pieza dañada a su cargo.
- Se informará al cliente de inmediato.
- Esto no implica la reposición del dispositivo completo ni garantiza su funcionamiento posterior al proceso.

5. PROCESO DE DEVOLUCIÓN

Para iniciar cualquier proceso de devolución debes seguir estos pasos:

- Contactarnos dentro del plazo establecido (10 días corridos desde recepción).
- Enviar fotografías del producto y el problema al correo contacto@pixelartstudio.cl
- Esperar confirmación de nuestra parte con las instrucciones de devolución.
- Enviar o coordinar retiro del producto según las instrucciones recibidas.
- Recepción e inspección del producto devuelto por parte de Pixelart Studio.
- Resolución — reparación, reposición o reembolso según corresponda.
- No se aceptarán devoluciones sin coordinación previa.

6. REEMBOLSOS

Una vez aprobado el reembolso:

- Se procesará dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción del producto devuelto.
- Se realizará por el mismo medio de pago utilizado en la compra.
- En caso de pago por Mercado Pago, el plazo puede extenderse según los tiempos de la plataforma.

Situación	% Reembolso
Producto dañado en envío (sin reposición posible)	100%
Defecto de fabricación (sin reposición posible)	100%
Devolución voluntaria Arcade (sin causa justificada)	80%
Cancelación Tech antes de iniciar	100%
Cancelación Tech durante el proceso	Total menos \$20.000 y envío
Cliente aprobó Tech y no le gustó	Sin reembolso

7. EXCEPCIONES — NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES EN LOS SIGUIENTES CASOS

- Productos con daños causados por el cliente después de la entrega.
- Productos sin su embalaje original.
- Productos reportados fuera del plazo de 10 días corridos.
- Productos de línea Tech donde el cliente aprobó explícitamente el proceso.
- Daños por mal uso o instalación inadecuada del cuadro.

8. ENVÍOS DE DEVOLUCIÓN

- La dirección de devolución será coordinada directamente con el cliente caso a caso.
- Para casos donde el error es nuestro (daño en envío o defecto de fabricación), Pixelart Studio cubre los costos de retiro y reenvío.
- Para devoluciones voluntarias, los costos de envío son responsabilidad del cliente.
- Recomendamos usar un servicio con seguimiento para proteger tu envío.

9. CONTACTO

- Para cualquier consulta relacionada con devoluciones y reembolsos:
- Email: contacto@pixelartstudio.cl
- WhatsApp: +569 9222 7936
- Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs
- Nos comprometemos a responder dentro de las 24 horas hábiles siguientes a tu consulta.

10. MODIFICACIONES A ESTA POLÍTICA

Pixelart Studio se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento. Los cambios serán publicados en esta página con la fecha de actualización correspondiente. Las compras realizadas antes de cualquier modificación se registrarán por la política vigente al momento de la compra.

Última actualización: Junio 2026

Pixelart Studio — contacto@pixelartstudio.cl