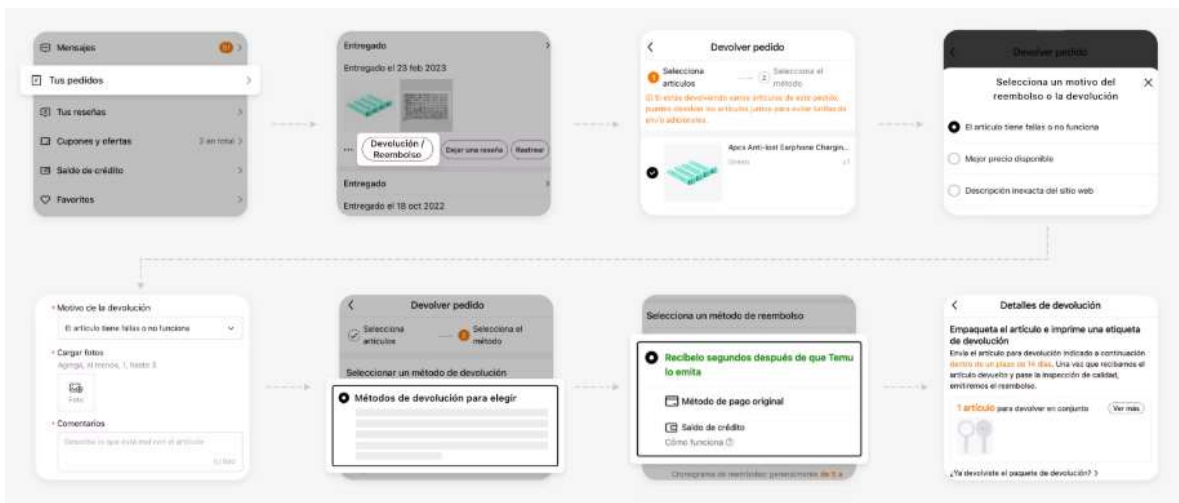


Temu | Política de devolución y reembolso

Última actualización: 27 Ago 2025 CLT

Si no estás satisfecho con lo que compraste en Temu, puedes solicitar una devolución y obtener un reembolso siguiendo el procedimiento establecido en esta Política de devoluciones y reembolsos.

1. ¿Cómo puedo hacer una devolución?



Puedes solicitar una devolución siguiendo estos pasos:

- I. Revisa tu cuenta en Temu.com o en la app para solicitar un reembolso. Si no tienes una cuenta de Temu, haz clic en "Guardar tu pedido" en el e-mail de tu pedido de Temu para realizar una devolución.
- II. Encuentra el pedido correspondiente en "Tus pedidos" y haz clic en el botón "Devolución/Reembolso".
- III. Selecciona los artículos que deseas devolver y el motivo de la devolución. Según el motivo seleccionado, es posible que debas proporcionar más información

relacionada con el pedido. Después de proporcionar la información necesaria, haz clic en "Siguiendo paso" para continuar.

IV. Si no es necesario devolver el artículo, el paso final es elegir el método de reembolso. Puedes optar por recibir el reembolso como saldo de crédito Temu o recibir el reembolso en tu método de pago original. Haz tu selección y haz clic en "Enviar".

V. Si necesitas devolver tus artículos, tendrás la opción de elegir los métodos de devolución y reembolso. Después de enviar la solicitud, te proporcionaremos una etiqueta de devolución para que puedas devolver los artículos. **El envío en caso de devolución es gratis en su primera devolución de uno o varios artículos que se puedan devolver de CADA pedido en un plazo de 90 días a partir de la fecha de compra, con algunas excepciones.**

VI. **Coloca todos los artículos devueltos en un solo paquete y utiliza la etiqueta de devolución que te proporcionamos para enviarlo. También se debe incluir el código de barras original para cada artículo.**

Si no puedes encontrarlo:

Utiliza bolsas transparentes para empaquetar individualmente los artículos sin código de barras antes de colocarlos en el paquete de devolución.

Después de que el almacén reciba los artículos y aprueben la inspección de calidad, se emitirá el reembolso.

Si no recibes el reembolso, comunícate con nosotros para obtener más ayuda.

Asegúrate de conservar el código de barras de cada artículo en tu próxima compra para que puedas recibir tu reembolso sin problemas.

VII. **Después de colocar todos los artículos de devolución en un paquete, imprime y pega la etiqueta de devolución que te proporcionamos en el exterior del paquete.** Envía el paquete de regreso desde la ubicación de **Chilexpress** más cercana y ¡listo!

VIII. Puedes comprobar el estado del reembolso de tus artículos en la página de detalles del pedido o a través de las notificaciones por SMS/Email/Notificaciones de Temu.

PROCESO DE DEVOLUCIÓN

Consulta las siguientes instrucciones para solicitar una devolución. De lo contrario, podría afectar la recepción de un reembolso.



Asegúrate de que tu paquete de devolución esté sellado dentro de 14 días después de enviar tu devolución, de lo contrario, el proceso de devolución será cancelado. La etiqueta de devolución que proporcionamos solo funciona si estás enviando dentro de Chile (áreas de seguridad restringidas, como bases militares excluidas).

2. ¿El envío de la devolución es gratuito?

El envío en caso de devolución es gratis en su primera devolución de uno o varios artículos que se puedan devolver de CADA pedido en el plazo de devolución.

Si necesitas devolver un artículo con exceso de tamaño o peso, aceptamos la opción de envío por cuenta propia para la devolución. Debes pagar el costo de envío por adelantado y, luego, comunicarte con nosotros para obtener el reembolso. Una vez que los artículos se devuelvan y aprueben la inspección de

calidad, te reembolsaremos un monto equivalente en créditos, que podrás ver en tu saldo de créditos Temu.

Si ya ha devuelto artículos de un pedido y desea devolver artículos adicionales de ese mismo pedido, puede hacerlo, siempre y cuando el plazo de devolución no haya finalizado.

Te recomendamos que intentes devolver los artículos devueltos en un solo envío para evitar pagar tarifas adicionales. Es probable que esto también minimice el impacto ambiental de múltiples devoluciones.

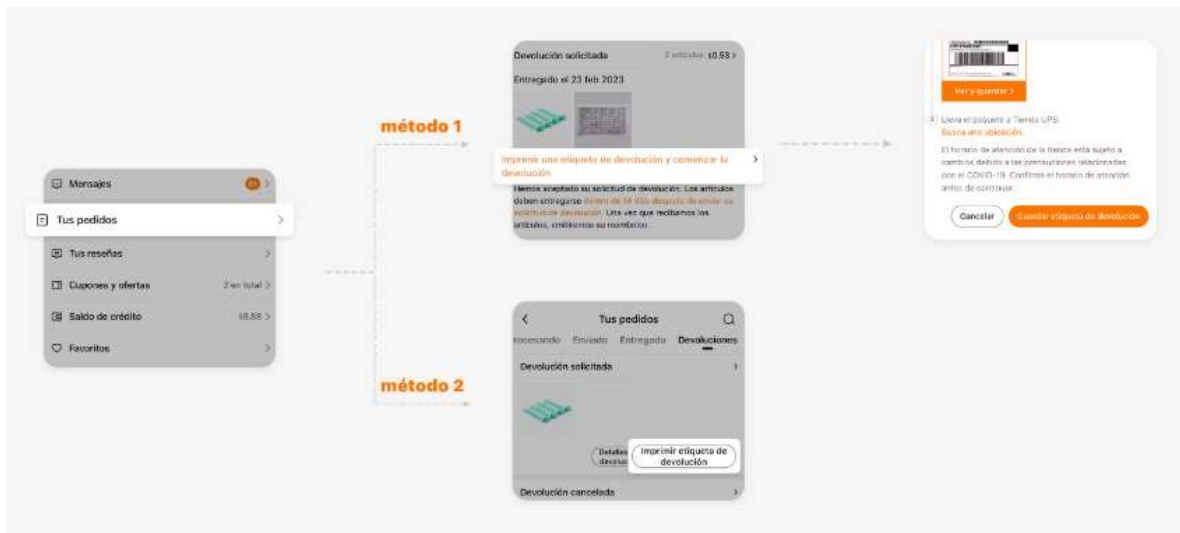
Para el segundo reembolso y los siguientes del mismo pedido, puedes utilizar la etiqueta de devolución que te proporcionamos y pagar una tarifa de envío de \$4.500, que se deducirá de tu reembolso.

3. ¿Dónde puedo encontrar la etiqueta de devolución después de solicitarla?

Puedes encontrar la etiqueta de devolución en dos sitios diferentes en "Tus pedidos"

Haz clic en "Todos los pedidos"→"Imprime tu etiqueta de devolución y comienza la devolución"→ haz clic en "Imprimir etiqueta de devolución"

También puedes hacer clic en "Devoluciones"→"Imprimir etiqueta de devolución"→para descargar e imprimir la etiqueta de devolución.



4. ¿Cuánto tiempo tengo antes de hacer una devolución?

Puede devolver artículos en un plazo de 90 días a partir de la fecha de compra, con algunas excepciones:

I. Artículos que no se pueden devolver:

Prendas de vestir que hayan sido usadas, lavadas o dañadas después de la entrega, o que hayan perdido sus etiquetas o adhesivos de higiene.

Productos de alimentación y comestibles.

Algunos artículos de salud y cuidado personal.

Algunos regalos gratis.

Algunos productos personalizados.

Algunos pedidos de ropa interior.

Los vendedores pueden indicar que ciertos artículos no son aptos para devoluciones; **sujeto a la Política de devolución y reembolso de Temu**. Consulta las páginas de detalles del producto para obtener más información.

II. El plazo de devolución de la mayoría de los productos electrónicos es de 45, 60 o 90 días a partir de la fecha de compra, dependiendo del vendedor.

Si un artículo es apto para una devolución y un reembolso, puede devolverlo en el plazo de devolución. Debe **devolver el paquete de devolución en un plazo de 14 días a partir del envío de la solicitud de devolución**. No puede devolver artículos después de que se haya cerrado el plazo de devolución.

5. Reembolsos

I. Es posible que recibas un reembolso por adelantado; en esos casos, emitiremos el reembolso después de que haya entregado tu paquete de devolución. Si los artículos no se devolvieron o no pasan la inspección de calidad, es posible que cobremos el importe a tu método de pago original. El reembolso por adelantado se otorgará según tu historial de compras y a nuestra completa discreción.

II. Para los reembolsos de los artículos devueltos, **los procesaremos después de que recibamos los artículos y aprueben la inspección de calidad**.

III. Si el artículo devuelto está usado o dañado, le faltan piezas o accesorios, o ha sufrido daños debido a un empaque inadecuado durante el envío de devolución, y esto no es responsabilidad de Temu o el vendedor, el reembolso se reducirá para compensar la pérdida de valor del artículo.

IV. Reembolso de artículos faltantes: busca el pedido correspondiente en el Centro de ayuda y después selecciona "artículos o piezas faltantes" para solicitar el reembolso, o bien comunícate con Atención al cliente o el vendedor para obtener asistencia.

V. Reembolsos de un paquete que se muestra como entregado, pero no recibido: Busca el pedido correspondiente en el Centro de ayuda y, luego, selecciona "el paquete se muestra como entregado, pero no recibido" para solicitar el reembolso, o bien comunícate con Atención al Cliente o el vendedor para obtener asistencia.

VI. **Según tu institución financiera, los reembolsos pueden tardar entre 5 y 14 días hábiles (hasta 30 días) en abonarse a tu cuenta de pago original**. El impuesto de importación y la tarifa de envío originales no son reembolsables si la devolución no se debe a un error de Temu o del vendedor. Los costos del seguro, si los hubiera,

tampoco son reembolsables. La tarifa de firma en la entrega, si la hubiera, no es reembolsable si los artículos se entregaron correctamente.

VII. Puedes optar por aceptar crédito Temu en lugar de un reembolso al método de pago original.

Los reembolsos en créditos Temu son más rápidos que el método de pago original.

Los créditos Temu no tienen fecha de caducidad.

Por lo general, los reembolsos a crédito Temu no pueden anularse una vez procesados.

Por lo general, el crédito Temu no se puede canjear por dinero en efectivo y se puede utilizar únicamente para compras en Temu.

Para obtener más información acerca de los créditos Temu, visita: [Acerca del saldo de crédito.](#)

6. Plazo de reembolso

Una vez que se procese el reembolso, tu institución financiera necesitará tiempo adicional para que se refleje en tu cuenta. Consulta la siguiente tabla para obtener más detalles.

Método de Reembolso		Tiempo de reembolso (después de procesar el reembolso)
 Saldo de crédito	>>	Instantáneo
 Apple Pay		1-5 días hábiles
 PayPal		1-5 días hábiles
 Tarjeta		5-14 días hábiles (en ocasiones hasta 30 días)
 Google Pay		1-5 días hábiles
 Webpay		2-5 días hábiles
 Pago mensual		5-14 días hábiles

7. Aviso importante

I. La dirección adjunta en tu paquete NO es la dirección de devolución que debes utilizar. Si envías el paquete de devolución a cualquier otra dirección, el tiempo de procesamiento para tu devolución puede retrasarse. Debes enviar el paquete de devolución a la dirección que aparece en la etiqueta de devolución proporcionada con tu compra.

II. Asegúrate de NO incluir accidentalmente ningún artículo que no desees devolver en tu paquete de devolución. Si accidentalmente incluiste un artículo incorrecto, comunícate con Atención al Cliente. No podemos prometer que los artículos incorrectos se encuentren y se devuelvan, y no almacenamos ni proporcionamos reembolsos ni compensaciones por dichos artículos.

Si tienes alguna pregunta con respecto a las devoluciones o esta política:

Para los artículos de almacenes locales: comunícate con el vendedor desde "Detalles de la devolución" y seleccionando "Contactar al vendedor".

Para todos los demás artículos: comunícate con nuestro Servicio de Atención al cliente.