

El 4 jun 2026 8:18 a.m., Ruta del Shopping

<store+98121973841@t.shopifyemail.com> escribió:



Pedido #1448

¡Gracias por tu pedido!

Estamos preparando tu pedido para enviarlo. Te notificaremos cuando haya sido enviado.

Resumen del pedido



Manilla para baño con Ventosa HomeSafe x 2

\$49.980



HomeSafe – Baño seco y seguro x 1

\$24.990



HomeSafe – Baño seco y seguro x 1

\$24.990

Subtotal	\$99.960
Descuento en pedidos	-\$60.990
QUANTITY DISCOUNT, CUSTOM DISCOUNT, CUSTOM DISCOUNT (1-TICK)	(-\$60.990)
Envío	\$0

Total

\$38.970 CLP

Ahorrate \$60.990

Información del cliente

Dirección de envío
Carlos Corcione
Tiziano 317, 31
- LAS CONDES RM
Chile

Dirección de facturación
Carlos Corcione
Tiziano 317, 31
- LAS CONDES RM
Chile

Si tienes alguna pregunta, responde este correo electrónico o contáctanos a través de rutadelshopping@gmail.com

El dom, 14 jun 2026 a la(s) 11:31 a.m., ByC Corcione (ccorcione@vtr.net) escribió:

Les mandamos mensaje por Instagram pues las manillas de baño la verdad no funcionan y de ser así necesitamos la devolución de lo pagado, pues la verdad no sirven para lo que se supone están diseñadas

Quedó atento hasta mañana lunes por si respuesta

Atte

Carlos Corcione

993340312

De: Ruta Del Shopping <rutadelshopping@gmail.com>

Enviado el: lunes, 15 de junio de 2026 18:20

Para: ByC Corcione <ccorcione@vtr.net>


Asunto: Re: Confirmación de pedido #1448

Hola Don Carlos, buenas tardes.

Gracias por contactarnos y por comentarnos la situación que está experimentando con las manillas de baño de su pedido **#1448**.

Lamentamos que el producto no haya cumplido sus expectativas y queremos revisar su caso de la forma más rápida y transparente posible para determinar si corresponde una garantía o si existe algún inconveniente relacionado con la instalación o las condiciones de uso.

 **Para iniciar la revisión necesitamos la siguiente evidencia:**

 **Fotografías claras** donde se pueda apreciar:




- La(s) manilla(s) instalada(s).
- La superficie donde fueron colocadas.
- La parte posterior de las ventosas.
- Una vista general del lugar de instalación.

 **Un video corto** mostrando:

- Cómo realiza la instalación de la manilla.
- La superficie donde está siendo utilizada.
- El momento en que la manilla pierde adherencia o se desprende.

 **Condiciones importantes de uso**

Las manillas HomeSafe funcionan mediante un sistema de **ventosas**, por lo que:

-  No requieren pegamento, silicona, neopreno u otros adhesivos.
-  Deben instalarse sobre superficies **lisas, limpias, secas y no porosas**.
-  La presencia de humedad, residuos de jabón, grasa, polvo o superficies con textura puede afectar la adherencia sin que ello signifique necesariamente una falla de fabricación.

 **¿Qué ocurrirá después?**

Una vez recibida la evidencia, nuestro equipo realizará una revisión detallada del caso.

Si de dicha evaluación se determina que existe una posible falla de fabricación, se iniciará el proceso de garantía correspondiente y le informaremos los pasos a seguir.

En caso de que sea necesario enviar el producto para una revisión física o para gestionar la garantía, le entregaremos oportunamente todas las instrucciones antes de continuar con el proceso.


Nuestro objetivo es brindarle una solución justa y transparente, por lo que agradecemos desde ya su colaboración enviándonos la información solicitada. Quedamos atentos a su respuesta y con gusto lo acompañaremos durante toda la gestión.

Saludos cordiales,

Equipo Ruta del Shopping

Atención al Cliente | Ventas Online

 Pago Contra Entrega

 Envíos a todo Chile

Tu compra, simple y segura

El mar, 16 de jun de 2026, 07:44, Carlos Corcione <ccorcione@vtr.net> escribió:

Buenos días, la verdad es que no es que no haya cumplido mis expectativas, sino que literalmente **NO FUNCIONAN**

+Por lo anterior, no necesito iniciar la revisión, **lo que necesito, pido y exijo por favor es la devolución de la compra**

Toda compra tiene una garantía incluso sin contar con alguna razón específica, mas en este caso que el producto no funciona.

Se ha tratado d instalar en superficie plana limpia y NO funciona

Espero en consecuencia la devolución de lo pagado en la forma que corresponda

Quedo muy atento

saludos

Carlos Corcione

993340312

De: Ruta Del Shopping rutadelshopping@gmail.com

Enviado el: miércoles, 17 de junio de 2026 8:00

Para: Carlos Corcione ccorcione@vtr.net

Asunto: Re: Confirmación de pedido #1448

Hola Carlos, muy buenos días.

Antes que todo, lamentamos sinceramente la situación y entendemos la molestia que esto le ha podido generar. Nuestro objetivo es que todos nuestros clientes reciban un producto que cumpla correctamente su función y, cuando existe algún inconveniente, podamos entregar una solución oportuna.

Respecto de su solicitud de devolución, queremos comentarle que para poder determinar si corresponde una devolución de dinero, un cambio de producto u otra solución, es necesario realizar previamente el proceso de revisión establecido para todos los casos de garantía.

Este procedimiento es obligatorio y nos permite verificar técnicamente si el producto presenta una falla de fabricación o si existe alguna otra causa que esté afectando su funcionamiento. De esta forma podemos ofrecer una solución justa y adecuada para su caso.

Por este motivo, no es posible gestionar una devolución de dinero sin antes completar la evaluación correspondiente, ya que debemos contar con los antecedentes necesarios para resolver la solicitud conforme a nuestro proceso de garantía.

Para avanzar, le solicitamos por favor enviarnos la siguiente evidencia:

 Fotografías y/o video donde se aprecie:

La instalación de la manilla sobre una superficie lisa, limpia y completamente seca.

La ventosa del producto.

El comportamiento de la manilla al desprenderse (idealmente mediante un video corto).

Si es posible, una fotografía general del producto y de la superficie donde está siendo utilizada.

Una vez recibida esta información, su caso será revisado con prioridad por nuestro equipo y, en caso de comprobarse una falla del producto, gestionaremos la solución correspondiente de acuerdo con el resultado de la evaluación.

Queremos reiterarle que nuestro interés es resolver su situación de la mejor manera posible, por lo que quedamos atentos a la evidencia para continuar con el proceso y entregarle una respuesta a la brevedad.

Agradecemos su comprensión y colaboración.

Saludos cordiales,

Equipo de Atención al Cliente

Ruta del Shopping 

El mié, 17 de jun de 2026, 08:49, Carlos Corcione <ccorcione@vtr.net> escribió:

Me parece insólito lo que están obligando a realizar, cualquier persona en Chile tiene el derecho legal a **DEVOLVER PRODUCTOS**, simplemente porque no están conformes, incluso sin motivo alguno, pero además su producto no funciona y no me da ninguna seguridad, yo soy un adulto mayor y tengo la enfermedad de PARKINSON, por lo que necesito seguridad

Voy a enviarles 3 fotos y 1 video, aun cuando no debería hacerlo

[1000092138.mp4](#)

Ustedes no solo deben dedicarse a vender vía video bonitos, sino que también tener calidad de servicio al cliente

Si después esto se dilata o demora me vere en la obligación de tomar las medidas que correspondan

Espero un día mas

Carlos Corcione

993340312


El jue, 18 jun 2026 a la(s) 8:00 a.m., Ruta Del Shopping
(rutadelshopping@gmail.com) escribió:

Hola Carlos, muy buenos días.


Antes que todo, agradecemos que nos haya enviado las fotografías y el video solicitados para la revisión de su caso.



Lamentamos sinceramente los inconvenientes que esta situación le ha ocasionado y comprendemos su preocupación. Queremos informarle que hemos recibido correctamente toda la evidencia, por lo que su solicitud ha ingresado formalmente al proceso de evaluación de garantía.

A partir de este momento, nuestro equipo técnico revisará los antecedentes enviados para verificar el correcto uso del producto y determinar si existe alguna falla de fabricación o funcionamiento.

 Plazo de revisión

El proceso de análisis puede tardar hasta 10 días hábiles, contados desde la recepción completa de la evidencia. Una vez finalizada la evaluación, nos comunicaremos con usted para informarle el resultado y la resolución correspondiente.

 Posibles resultados de la evaluación


-  Si se confirma una falla del producto: procederemos conforme a la garantía, gestionando la solución que corresponda (reemplazo del producto u otra medida aplicable según el caso).
-  Si no se detecta una falla de fabricación o funcionamiento: le informaremos el resultado de la revisión junto con las observaciones obtenidas durante el análisis.

Nuestro objetivo es entregar una respuesta basada en una revisión objetiva de los antecedentes y brindar una solución adecuada conforme al resultado de dicha evaluación.

Agradecemos su comprensión y le aseguramos que su caso está siendo tratado con la prioridad que corresponde. Apenas finalice el proceso de revisión, nos pondremos en contacto con usted para comunicarle el resultado.

Saludos cordiales,

Equipo de Atención al Cliente

Ruta del Shopping 

De: Ruta Del Shopping <rutadelshopping@gmail.com>

Enviado el: jueves, 25 de junio de 2026 8:00

Para: Carlos Corcione <ccorcione@vtr.net>

Asunto: Re: Confirmación de pedido #1448

Estimado Carlos, muy buenos días.

Lamentamos sinceramente la experiencia que nos comenta y comprendemos la importancia que este producto tiene para usted. Nuestro objetivo durante todo este proceso ha sido revisar su caso de forma objetiva, responsable y conforme a nuestra política de garantía, considerando la evidencia que usted mismo nos proporcionó.

Tal como le informamos previamente, una vez recibidas las fotografías y el video enviados por usted, se realizó la revisión técnica correspondiente.

Tras analizar los antecedentes, se determinó que **no fue posible acreditar una falla de fabricación del producto**, por lo que la solicitud de garantía no puede ser aprobada.

La revisión concluyó que el sistema de ventosas fue instalado sobre una superficie que presenta textura y uniones propias de la cerámica. Este tipo de manillas está diseñado para adherirse mediante vacío sobre superficies **completamente lisas, planas, limpias y no porosas**, como vidrio o cerámica lisa.

Cuando la superficie presenta textura, relieves, porosidad o irregularidades, el sello de la ventosa puede verse afectado, impidiendo una correcta adherencia. En consecuencia, la situación observada corresponde a una condición de instalación y no a un defecto de fabricación del producto.

Alternativa de devolución – Derecho a retracto

Con el objetivo de entregarle una alternativa de solución, puede optar por realizar la devolución del producto haciendo uso del derecho a retracto.

Para ello deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- El producto debe encontrarse completo, con todos sus accesorios.
- Debe estar en buen estado de conservación.
- Debe ser enviado en su caja o empaque original.
- Debe corresponder al mismo producto recibido.

Importante:

- La devolución debe corresponder al pedido completo (manilla y alfombra).
- No se aceptan devoluciones parciales.

Envío del producto

El despacho deberá ser gestionado directamente por usted (el costo del envío es de cargo del cliente), utilizando cualquiera de las siguientes empresas:

- Blue Express
- Starken

Dirección de envío:

Libertad 22, Local 7, Santiago.

Proceso de reembolso

Una vez recibido el producto en nuestra bodega, realizaremos una revisión para verificar que cumpla con las condiciones anteriormente indicadas.

✓ **Si el producto cumple con las condiciones de devolución**, se realizará el reembolso correspondiente dentro de los **3 días hábiles** siguientes a la validación.

✗ **Si el producto presenta daños, se encuentra incompleto, corresponde a un producto distinto o no cumple las condiciones señaladas**, no será posible efectuar el reembolso y el producto podrá ser enviado nuevamente al remitente, siendo dicho envío de cargo del cliente.

De: Carlos Corcione <ccorcione@vtr.net>

Enviado el: jueves, 25 de junio de 2026 11:08

Para: 'Ruta Del Shopping' <rutadelshopping@gmail.com>

Asunto: RE: Confirmación de pedido #1448

Importancia: Alta

Voy a digerir y esperar un par de días para enviar mi decisión ya... pues si lo hago ahora creo que no les gustaría lo que realmente correspondería decirles.. pero solo ahora comentar que encuentro insólito, injusto y hasta poco ético, como postergan, tramitan y hacen perder mucho tiempo a un adulto mayor, que confió en el producto y que lo necesitaba con urgencia dada su enfermedad, eso es jugar con las personas

Cualquier empresa seria habría reaccionado de inmediato como una calidad de servicio de post venta al cliente

Su comentario de que "... Este tipo de manillas está diseñado para adherirse mediante vacío sobre superficies **completamente lisas, planas, limpias y no porosas**, como vidrio o cerámica lisa"..... no lo dicen cuando realizan publicidad (engañoso) en las redes sociales, todos los baños tienen o cerámica o muro,,, y el mio tiene cerámica lisa, limpia, muy limpia y plana.

Además si somos rigurosos, uno tiene legalmente **10 días corridos desde la recepción del producto** y si revisan desde la entrega hasta el reclamo se darán cuenta...

Yo les mandare mi decisión pronto prefiero respirar hondo y mandar mail en unos días

Carlos Corcione

993340312