

Compras, incidencias y devoluciones

Política de incidencias y devoluciones - canal Whop

14 de octubre de 2026

Comunica los problemas de entrega, contenido o cobro por los canales indicados aquí. Esta política respeta los derechos irrenunciables del comprador y no excluye las devoluciones de forma general por tratarse de archivos digitales.

1. Qué cubre esta política

Se aplica a los recursos digitales de Hospitara vendidos a través de Whop y su Marketplace. No se envían productos físicos. La descarga del archivo no elimina por sí sola todos los derechos legales del comprador.

2. Cómo comunicar una incidencia

Escribe a antoguz2004@gmail.com o utiliza Contacto en la tienda. Indica el correo de compra, la referencia del pedido, el producto y lo ocurrido. Puedes adjuntar una captura sin datos de tarjeta, identificación o credenciales.

Si no aparece la compra, verifica que entraste a Whop con la cuenta utilizada para comprar. Abre la aplicación del recurso correspondiente. En los ZIP debes descomprimir el archivo antes de abrir su contenido.

3. Acceso o archivos incorrectos

Si el acceso falla, el archivo está dañado, faltan materiales anunciados o recibiste un recurso distinto, Hospitara debe revisar el caso y resolver la entrega comprometida. Cuando corresponda una devolución según la ley o las condiciones de la compra, se tramitará por el canal de pago.

La compatibilidad se determina por los formatos anunciados. El soporte puede orientar sobre apertura y descarga; no se exige renunciar a derechos del consumidor como condición para revisar una incidencia.

4. Cobros duplicados y problemas de pago

Comunica la referencia de los cargos para distinguir operaciones duplicadas de compras diferentes. Whop dispone de soporte para errores del procesamiento del pago. Las solicitudes relacionadas con la entrega o contenido se presentan a Hospitara.

No compartas el número completo de la tarjeta, CVC o claves bancarias. Una compra no aprobada o pendiente no debe presentarse como una venta confirmada.

5. Retracto y derechos legales

Para compras realizadas por consumidores en Chile, el retracto permite solicitar el término de la compra dentro de 10 días desde la recepción del producto o contratación del servicio, bajo las condiciones de la Ley 19.496. Si no se envía la confirmación escrita que exige la ley, el plazo puede extenderse a 90 días.

Hospitara no establece una exclusión general de este derecho por tratarse de archivos digitales. Se revisarán los requisitos legales aplicables al caso; las garantías y demás remedios legales siguen siendo exigibles cuando correspondan. Para compradores de otros países se respetarán los derechos obligatorios de la legislación aplicable.

6. Tramitación de una devolución

Cuando se apruebe o sea exigible una devolución, se procesa por el medio y procedimiento que permita Whop. Su acreditación depende del proveedor de pagos y la entidad del comprador; no se promete un plazo bancario que Hospitara no controla.

La política no sustituye los mecanismos de reclamación de la plataforma, la entidad de pago o la autoridad competente ni limita los derechos irrenunciables del comprador.

7. Mini Kit gratuito

El Mini Kit tiene precio cero y no requiere pagar para recibir el recurso anunciado. Si existe un problema de acceso o descarga, utiliza el mismo canal de soporte.