

POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES, ENTREGAS Y GARANTÍAS

La siguiente política de devoluciones aplica para todas las compras realizadas por cualquier medio a la empresa GRUPO EMPRESARIAL MULTIMARCAS O CUALQUIERA DE SUS EMPRESAS FILIALES.

Las condiciones para realizar un cambio o devolución son: Para productos que se encuentren en promoción o con descuento, se reconocerá para el cambio el valor facturado del producto. Para que tu solicitud sea aprobada se requiere que el(los) producto(s) que se pretende(n) cambiar o devolver se encuentre(n) en las mismas condiciones y características en que ha(n) sido recibido(s), en consecuencia, el(los) productos deberá(n):

Tener los empaques originales y estar en las mismas condiciones de entrega original. No debe estar modificado o alterado de su estado original. ***Los cambios o devoluciones sólo cubren defectos de fábrica y no el mal uso del producto.

DEVOLUCIONES:

Las devoluciones de dinero sólo aplican al ejercer el derecho de retracto para compras efectuadas en GRUPO EMPRESARIAL MULTIMARCAS O CUALQUIERA DE SUS EMPRESAS FILIALES, siempre que lo ejerza durante los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de compra. En caso de que se cumplan con los requisitos anteriormente mencionados, GRUPO EMPRESARIAL MULTIMARCAS O CUALQUIERA DE SUS EMPRESAS FILIALES devolverá la suma total que pagaste por el producto, este pago no incluye los gastos de transporte, los cuales deben ser asumidos por el comprador, sin que se hagan descuentos o retenciones. La devolución se hará en un plazo máximo de (30) días calendario, a través de alguna de las siguientes formas:

Transferencia Electrónica: Dentro de los (10) días hábiles siguientes de recibir el producto.

Reversión del pago: (30) días hábiles después de recibir el producto. Se efectúa a la misma cuenta o tarjeta de crédito, desde la cual se realizó la compra.

Consignación Cuenta Bancaria: (30) días hábiles Se realizará consignación bancaria a nombre del cliente. Ten en cuenta que los gastos de envío para devolver tus productos y ejercer tu derecho de retracto, corren por tu cuenta.

CAMBIOS

Para hacer un cambio tienes un plazo de 3 días calendario después de realizada la compra. Los cambios se deben hacer por productos que se encuentren para el momento respectivo en inventario.

El cambio deberá efectuarse por un producto de igual o mayor valor (se realizará un cobro de dinero por la diferencia del valor). Si el cambio se hace por un producto de menor valor, no se hará la devolución de la diferencia en dinero.

Todos los cambios están sujetos a disponibilidad de inventario. La nota crédito en tienda es válida por un periodo de (1) mes. Ten en cuenta que los costos de transporte para cambios corren por cuenta del comprador. Si vas a realizar un segundo cambio, deberás asumir los gastos de transporte.

GARANTÍAS

En GRUPO EMPRESARIAL MULTIMARCAS O CUALQUIERA DE SUS EMPRESAS FILIALES elaboramos y comercializamos productos de buena calidad, por lo tanto, son totalmente garantizados. Los clientes deben leer muy bien las instrucciones de uso y efectuar una correcta instalación de los mismos.

Sin embargo, si el producto llegase a tener defectos de calidad a pesar de su uso adecuado, durante la vigencia de la garantía, o llegase imperfecta, se procederá como se indica a continuación:

Los productos tienen garantía de 365 días contados a partir de la fecha de facturación y entrega del producto. La respuesta de la aprobación a la garantía estará sujeta al resultado de la evaluación técnica realizada por GRUPO EMPRESARIAL MULTIMARCAS O CUALQUIERA DE SUS EMPRESAS FILIALES debes tener en cuenta que un producto no tiene garantía si:

No se han seguido las instrucciones detalladas en las instrucciones de uso.

El producto tuvo contacto con productos químicos, estuvo expuesto al agua o al incorrecto almacenamiento.

El daño o avería es producto del uso incorrecto del producto.

El producto fue alterado, violentado o modificado por el cliente.

El daño o avería es producto del desgaste normal del producto.

El cliente intervino el producto con la intención de repararlo.

El cliente no instaló el producto con todos los componentes del mismo, por ejemplo, los cables de polo a tierra.

En caso de que el producto admita reparación, el mismo será reparado, si no, se procederá a su cambio. De repetirse la falla, a la elección del consumidor, se le hará el cambio. En caso de no estar disponible la misma referencia, el cliente podrá elegir una de la misma especie y/o características similares, o solicitar que el valor del producto defectuoso sea registrado como un saldo a favor GRUPO EMPRESARIAL MULTIMARCAS O CUALQUIERA DE SUS EMPRESAS FILIALES se reserva el derecho de aceptar productos con previo análisis del producto. Éste debe ser entregado en buenas condiciones de empaque, y perfecto estado.

Cuando el daño provenga de mala utilización del producto por parte del consumidor, o este no atienda o haya atendido las instrucciones uso del producto, no se dará garantía. Sólo se hará devolución de dinero cuando haya garantía en segunda instancia. Los costos de transporte en caso de ser aceptada la garantía corren por cuenta del comprador.

POLITICA DE ENTREGAS

Los tiempos de entrega empiezan a contar a partir de la confirmación de la compra y varían entre uno y doce días calendario según la ubicación geográfica del domicilio dentro del territorio nacional, para pagos con tarjeta de crédito, débito/PSE, consignación bancaria, Efecty, Baloto, la plataforma de pagos, PayU estará sujeta al tiempo que tarde la transacción entre bancos.

Las entregas no se pueden realizar en un horario exacto. En caso de que tengas alguna inquietud con el despacho del producto puedes comunicarte con tu asesor de servicio en horario de lunes a viernes de 8 am a 6pm.

El producto podrá ser recibido e inspeccionado por cualquier persona mayor de edad que habite o esté presente en el lugar de entrega, para lo cual bastará la firma de la guía del transportador. En caso que el producto tenga señales de daños o rupturas en su empaque en el momento de la entrega, debes registrarlo en la guía del transportador como una observación, si el transportador no da el tiempo apropiado para la revisión de la mercancía deberás estipular en la guía que no se tuvo el tiempo necesario y comunicarle dicha novedad a tu asesor de servicio.

Los datos y especificaciones técnicas de este catálogo se fijaron bajo condiciones ideales de rendimiento y ambiente, GRUPO EMPRESARIAL MULTIMARCAS O CUALQUIERA DE SUS EMPRESAS FILIALES se reserva el derecho de modificar sin previo aviso las especificaciones de todos los productos si su desarrollo tecnológico o avances del mercado así lo requieran.

Todas las imágenes del catálogo se usan con fines ilustrativos y no comerciales.

