

Política de Cambios, Devoluciones y Garantías - Neo Force

En Neo Force queremos que tu experiencia de compra sea segura y satisfactoria. Nuestra política unificada de cambios, devoluciones y garantías aplica de la siguiente manera:

1. Tiempo de solicitud: Cambios por color, referencia o preferencia: hasta 15 días calendario después de recibir el producto. Solicitudes por garantía por defecto de fabricación: hasta 90 días calendario desde la entrega.
2. Condiciones del producto: Para tramitar un cambio o devolución, el producto debe estar nuevo, sin señales de uso, conservar etiquetas, empaques y accesorios originales, y contar con factura o comprobante. No aplica para productos en liquidación, remate o con signos de uso.
3. Garantía por defectos de fabricación: La garantía cubre fallas estructurales o técnicas originadas en fabricación. No se consideran fallas de garantía los golpes, rayones, rupturas, desgaste por uso, daños por humedad, fuego, agentes externos, manipulaciones, modificaciones o intervenciones. Si la garantía es aprobada, Neo Force podrá ofrecer reparación del producto, cambio por uno nuevo o reembolso, según diagnóstico.
4. Costos de envío: En cambios por preferencia, el cliente asume los gastos de transporte. En garantías aprobadas, Neo Force asume los costos logísticos.
5. Proceso para solicitar un cambio o devolución: Comunícate vía WhatsApp al +57 324 5174588, envía número de pedido y fotos del producto. Nuestro equipo responderá en un máximo de 48 horas hábiles y te indicará el proceso de envío y seguimiento.
6. Productos excluidos: Artículos con uso evidente, productos modificados o reparados por terceros y mercancía en liquidación o promoción final.