

1. Derecho de Retracto

De acuerdo con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el cliente podrá ejercer su derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, siempre que:

El producto no haya sido usado.

Se encuentre en perfecto estado, con todos sus accesorios, empaques originales y manuales.

No presente daños, golpes o alteraciones.

El cliente deberá devolver el producto a la dirección indicada luego de que el asesor le comparta la guía y asumir los costos de envío de la devolución.

Una vez recibido el producto y verificado su estado, se realizará el reembolso del dinero dentro de los 30 días calendario siguientes.

2. Cambios por garantía o defecto

Si el producto presenta defectos de fábrica, el cliente podrá solicitar:

Reparación del producto

Cambio por uno nuevo

Devolución del dinero (si no es posible reparar o reemplazar)

Para iniciar el proceso, el cliente debe:

Notificar el problema a través de nuestros canales de atención.

Presentar factura o comprobante de compra.

Enviar evidencia del defecto (fotos o video si aplica).

El producto será evaluado por el área técnica para verificar si el daño corresponde a defecto de fábrica.

3. Condiciones para cambios

Se aceptarán cambios dentro de los 5 días calendario siguientes a la entrega cuando:

El producto llegue dañado durante el transporte.

El cliente haya recibido un producto incorrecto.

En estos casos, la empresa asumirá los costos de envío del cambio.

4. Productos que no tienen cambio ni devolución

No se aceptarán devoluciones cuando:

El producto haya sido usado, manipulado o instalado. Especialmente las impresoras.

Presente golpes, humedad o daño por mal uso.

Falten accesorios, empaques o sellos de seguridad.

Tampoco aplicará devolución en:

Productos en promoción o liquidación (salvo garantía legal).

Productos personalizados o bajo pedido especial.

5. Proceso para solicitar devolución o cambio

El cliente debe enviar la solicitud a través de:

WhatsApp: 3212147842

Indicando:

Nombre completo y número de cédula.

Motivo de la solicitud.

Evidencia.

Nuestro equipo responderá en un plazo máximo de 48 horas hábiles.

6. Reembolsos

Si la devolución es aprobada, el reembolso se realizará mediante:

Transferencia con certificado de cuenta bancaria del cliente.

Reversión del pago al medio utilizado en la compra

El proceso puede tardar entre 5 y 30 días calendario, dependiendo de la entidad financiera.