

Políticas de garantía y devolución

GUÍA ÚTIL PARA CAMBIOS DE PRODUCTOS

EL CLIENTE CUENTA CON 5 DÍAS HÁBILES a partir de la fecha de compra para realizar el cambio.

CONDICIONES PARA CAMBIOS DE ARTÍCULOS POR NO SATISFACCIÓN

- ✓ El cambio aplica cuando el cliente NO está satisfecho con el producto.
- ✓ Estar dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la entrega del producto.
- ✓ Para lavadoras, secadoras, neveras, nevecones y aires acondicionados se autorizará siempre y cuando no presente señales de uso, sin conectar e instalar.
- ✓ El producto debe contar con todos sus empaques y accesorios originales, incluido el manual en perfecto estado.
- ✓ Para productos en combo se debe devolver todos los artículos.
- ✓ El cliente deberá asumir los costos de traslado del artículo no deseado y la recolección del nuevo.

PARA CAMBIOS POR FALLA TÉCNICA DENTRO DE LOS 5 DÍAS HÁBILES A PARTIR DE LA FECHA DE ENTREGA

- ✓ El cambio aplica cuando el producto presenta alguna falla técnica en su funcionamiento y que se encuentre dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la entrega del producto.
- ✓ Todos los productos están sujetos a una revisión previa evaluativa realizada por un técnico especializado de la marca, este diagnóstico no será mayor a 10 días hábiles a partir de la reclamación y la cita la debe agendar el cliente con nuestro Call Center Nacional 01 8000 519 911 o en Cali a la línea 890 09 89 opción 2.
- ✓ El producto debe contar con todos sus empaques y accesorios originales, incluido el manual en perfecto estado.

RAZONES PARA NO EFECTUAR UN CAMBIO

- ✓ Realizar las reclamaciones después de los 5 días hábiles de efectuada la entrega o que el producto haya sido usado o no cuente con todos sus empaques y accesorios originales incluido el manual en perfecto estado.
- ✓ Si se evidencia que el producto fue dañado o presenta fallas por manejo inadecuado.
- ✓ Verifique que el producto NO se encuentre en la lista de los artículos que no tienen cambio como: accesorios, colchones y productos de saldo de inventario, liquidación y exhibición.
- ✓ Si a los computadores se les ha:
 - Instalado software sin licencia.
 - Manipulado internamente y/o sus sellos de seguridad.
 - Modificado el software o hardware original.
 - Si el informe del técnico especializado de la marca diagnostica que la falla fue por mal uso o mala manipulación.

RECOMENDACIONES GENERALES

- ✓ Conserve la factura o una copia de la misma, con el fin de agilizar el servicio.
- ✓ Los servicios de instalación de los artículos deben ser realizados por el Centro de Servicio Autorizado de la marca, para que no pierda la garantía.

- ✓ Al momento de recibir el artículo, VERIFIQUE BIEN el estado en que se hace la entrega antes de firmar el documento a conformidad. Recuerde que la firma es una aceptación del producto a satisfacción.

PROCESO DE LA ENTREGA

- ✓ Asegúrese de estar en el lugar de entrega y hora previstas en la cita.
- ✓ Revise el estado y los accesorios del producto relacionados en la caja previo a la firma.
- ✓ Para televisores, solicite al transportador encender el producto.
- ✓ Para las neveras, solicite al transportador retirar la caja o el empaque del producto.
- ✓ No permita la destrucción de la caja del producto.
- ✓ La mercancía que se le está entregando no debe ser retirada sin orden escrita y sellada por parte de Electrojaponesa, la cual se dejaría al cliente como soporte oficial de retiro.
- ✓ Si el producto está averiado o no satisface sus requerimientos no lo reciba e informe al transportador.
- ✓ No se aceptan reclamos posteriores a la firma.
- ✓ El cliente se responsabiliza de verificar el contenido, cantidades y estado de la mercancía en el momento de la entrega, una vez aceptada la misma y consignando su firma en la copia de la factura o remisión, manifiesta su conformidad sobre lo recibido y renuncia a reclamaciones posteriores sobre la idoneidad e identidad de la mercancía solicitada y recibida. Es importante que quede consignada las novedades de faltantes y sobrantes de mercancía, así como de accesorios, en el mismo momento de recepción de la mercancía.