

Política de Garantías, Devoluciones y Cambios

Los plazos para generar cambios y devoluciones comienzan a correr a partir del día de la compra, en el caso de envío a domicilio comenzará a correr a partir de la fecha de entrega del producto.

Para cambios en Punto de Venta:

Para realizar cambios de productos adquiridos en el Punto de Venta, deberá acercarse directamente, presentando la factura de compra o el ticket de cambio correspondiente a la compra, junto al producto con sus etiquetas y empaques originales.

Para cambios en Pagina Web:

Los cambios y/o devoluciones deberán realizarse antes de los 10 días de corrido desde la fecha de recepción del producto.

Para la recolección del producto se deberá comunicar con la línea de servicio al cliente **+57 (7) 6307080 – 7009512** o a nuestra línea de whatsapp **+57 3138310772** con el área de ventas; el cual generará un registro y programará el servicio de recolección para corroborar las perfectas condiciones del producto, así también realizará un informe que servirá de constancia para realizar o no el retiro del producto.

En el caso que sea anulada la compra a través de la línea de servicio al cliente, o si al momento de llegar un pedido se rechaza (por una razón ajena a la responsabilidad de la compañía) y el producto ya ha sido despachado, deberás abonar el envío. *Ley 1480 del 2011 (Normas de Protección y Defensa de los Consumidores)*

El costo del envío y retiro, según sea el caso, será asumido por labodegaelectrica.com cuando la devolución o cambio se produzca porque:

- a) El producto no corresponde al detalle de la factura.
- b) El producto corresponde al detalle de la factura, pero no es lo solicitado en la orden de compra.
- c) El producto entregado se encuentra dañado.

Para evitar inconveniente, es muy importante que al momento de la recepción de la compra revises el buen estado de los productos antes de firmar el remito de entrega. Esto evitará inconvenientes futuros y te servirá también para hacer uso de la garantía (si la hubiera). Tu nombre, firma y documento de identidad al momento de la entrega será muestra de conformidad en la recepción.

No se aceptarán reclamos por daños estéticos y/o faltantes una vez firmado el recibido de conforme.

El cambio de un producto podrás hacerlo por otro de igual precio y de las mismas características (por ejemplo, si compraste un panel led, sólo podrás cambiarlo por uno de la misma marca, precio y modelo, en el caso de que sea un producto defectuoso solamente); o bien podrá cambiarlo por un producto de distintas características y precio, para lo cual tendrás que hacer primero una devolución y luego, una nueva compra virtual o también en punto de venta.

Plazos y requisitos de Cambio / Devolución

A continuación se detalla el plazo máximo en días permitidos para que el Cliente realice un Cambio, según el tipo de producto. En el caso de envíos a domicilio se considera la fecha de entrega del producto.

Para Puntos de Venta:

- **CINCO (5)** días contados a partir de la fecha de la factura.

Para Compras en el Sitio Web:

El cambio de productos electrónicos, se acepta dentro de los **DIEZ (10)** días calendario siguientes a la fecha de la compra. Es necesario para la devolución que el producto no haya sido usado, que esté en perfectas condiciones, con etiquetas, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.). En todos los casos se deberá conservar la factura y/o remisiones de entrega. No se aceptan cambios de productos si el mismo se encuentra defectuoso.

Políticas de envío

La entrega de los productos incluye el traslado hasta la puerta del domicilio declarado (puerta del edificio en caso de departamentos). Cualquier persona mayor de 18 años que se encuentre en el domicilio de entrega puede recibir el pedido con número de Orden de Compra o Ticket (casos de tienda), acreditando su identidad.

Importante desembalar los productos al recibirlos, para controlar la cantidad y calidad de los mismos.

El transportista podrá sacar fotos de los productos al momento de efectuar el retiro. En ese caso, el cliente deber comunicarse con la línea de atención al cliente para coordinar un segundo retiro, si correspondiese dada las nuevas condiciones, cuyo costo será asumido por el cliente.

Si se desea anular una compra a través de la línea de servicio al cliente, pero el producto ya fue despachado, deberás pagar adicionalmente el total del costo del retiro.

Si cuando llega el producto, es rechazada la entrega por una razón ajena a la responsabilidad de **LA BODEGA ELÉCTRICA SAS**, el costo del envío no será devuelto.

El costo de envío se pagará en los siguientes casos:

- * Si el producto recibido no corresponde al publicado.
- * Si el producto recibido está dañado.

La responsabilidad de la persona encargada de hacer el envío se limitará a:

- * Hacer entrega del producto en el domicilio indicado en la guía de despacho.
- * Hacer una revisión visual del estado del producto para constatar posibles daños físicos.

El encargado del despacho no está facultado para armar ni instalar ningún producto, existiendo servicios especializados para ello.

El encargado del despacho no deberá desarmar puertas, ventanas o modificar los espacios para entregar el producto en el lugar deseado por el cliente. Si el tamaño del producto impide que la entrega se haga en el lugar estipulado por el cliente, éste deberá aceptar la recepción conforme en otro lugar del domicilio que lo permita.

Tener en cuenta que los despachos son abonados al momento de la compra. **LA BODEGA ELECTRICA SAS** se reserva el derecho de anular las compras pasados **TREINTA (30)** días calendario de almacenamiento desde la primer fecha pactada para la entrega.

Satisfacción garantizada

El cambio o devolución debe solicitarse dentro de los primeros 10 días a la recepción del producto llamando al **+57 (7) 6307080 – 7009512** o a nuestra línea de whatsapp **+57 3138310772** con el área de ventas. Para realizar el cambio, además de presentar la factura o remisión, deberás tener en cuenta lo siguiente:

1. El producto **NO PUEDE** haber sido usado.
2. El producto puede estar abierto pero **DEBE** estar con sus embalajes originales completos y en perfectas condiciones. Esto quiere decir que no pueden estar rotas las gráficas de cajas, interiores u otros.
3. Entregar todos sus accesorios.
4. Discos, software, **DEBERÁN** estar sellados, es decir, no pueden estar rotos los sellos, gráficas de cajas, interiores, amarras u otros.
5. Si el producto es devuelto por falla, en el punto de venta se le realizará un chequeo que confirme la falla del producto, la cual si no es atribuible a un mal uso del mismo, se podrá hacer efectiva la garantía de satisfacción garantizada.

Tipos de devolución:

- **Parcial:** Aplica en los casos en los cuales el cliente desea cancelar uno o varios productos de su pedido. No aplica para mercado.
- **Total:** Aplica cuando el cliente desea cancelar la totalidad de su pedido.

Formas y Plazos de devolución

Consulte las diferentes opciones de devolución de su dinero según el medio de pago utilizado:

- Tarjeta Crédito:

Tarjeta Crédito			
Opciones de devolución	Tipo de Reversión		Tiempo
	Total	Parcial	
Devolución de Cupo a la tarjeta	X		De VEINTE (20) a VEINTICINCO (25) días hábiles
1 Transferencia a Cuenta Ahorros o Corriente		X	OCHO (8) días hábiles

Nota: Si la cuenta no es del titular de la compra, este deberá enviar una carta autenticada en notaria con la autorización para que la reversión se realice a la cuenta de un tercero.

- Tarjeta Débito:

Tarjeta Débito

Opciones de devolución	Tipo de Reversión		Tiempo
	Total	Parcial	
1 Transferencia a Cuenta Ahorros o Corriente	X	X	OCHO (8) días hábiles

Nota: Si la cuenta no es del titular de la compra, este deberá enviar una carta autenticada en notaria con la autorización para que la reversión se realice a la cuenta de un tercero.

· Pago en cajas de Almacenes:

Pago en cajas de Almacenes			
Opciones de devolución	Tipo de Reversión		Tiempo
	Total	Parcial	
1 Devolución en efectivo	X		Disponible una vez reciba la confirmación de la cancelación del pedido vía correo
2 Transferencia a Cuenta Ahorros o Corriente	X	X	OCHO (8) días hábiles

Nota:

1. Valido solo para devoluciones de dinero **MENOR O IGUALES A CIENTO CINCUENTA MIL PESOS MCTE (\$150.000)** y en el mismo almacén donde se realizó el pago.
2. Si la cuenta no es del titular de la compra, este deberá enviar una carta autenticada en notaria con la autorización para que la reversión se realice a la cuenta de un tercero.

Consignación:

Consignación			
Opciones de devolución	Tipo de Reversión		Tiempo
	Total	Parcial	
1 Transferencia a Cuenta Ahorros o Corriente	X	X	8 días hábiles

Nota: Si la cuenta no es del titular de la compra, este deberá enviar una carta autenticada en notaria con la autorización para que la reversión se realice a la cuenta de un tercero.

Esta política ha sido revisada y está vigente desde el 25 de Junio de 2020