

Politica de Retornos y Cancelaciones

Sabemos lo importante que es para nuestros clientes el saber que pueden pedir con confianza teniendo la opción de cambiar sus productos y de comprar productos garantizados. A continuación encontrarás nuestra póliza de retornos resumida al igual que las instrucciones de como presentar una solicitud. **(Solo aplica para Colombia y Estados Unidos).**

Retornos

Requerimientos para devolver un producto

- El producto no debe tener más de TRES (3) días naturales de entregado ni la autorización de retorno más de 7 días naturales de expedida.
- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto debe tener etiquetas, factura, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto debe estar NUEVO y no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto adquirido no debe ser perecedero o de uso personal o íntimo.
- El producto debe estar pago en su totalidad antes de iniciar el proceso de devolución.
- El envío de la devolución corre por cuenta del cliente a menos de que se especifique lo contrario.
- El producto no debe entrar entre las exclusiones de productos no elegibles.

Productos No Retornables

- Productos de tallas S o inferiores (S, XS, 2XS, 3XS, etc.) o productos de la talla 2XL o superior (2XL, 3XL, 4XL, 5XL, etc.)
- Productos para niños
- Partes, accesorios y repuestos específicos para alguna marca o modelo no califican para retracto. Además de partes y piezas para moto. Esto incluye, pero no está limitado a visores y repuestos para cascos.
- Productos en **liquidación**.

Estos productos no son elegibles para retornos, cancelaciones o pagos contra-entrega.

Requerimientos para productos usados

Si el producto ha sido usado, únicamente es elegible para retorno si presenta un defecto y este defecto está cubierto por la Póliza de Garantías. Ver la Póliza de Garantías para más detalles.

Créditos, Reemplazos y Reembolsos

En el momento no es posible emitir reembolsos por concepto de retornos. Los productos retornados únicamente son elegibles para crédito (es decir, comprar otro producto) y este otro producto únicamente puede ser de la categoría de Entrega Inmediata.

Los productos retornados por garantía únicamente son elegibles para reemplazo (obtener de nuevo el mismo producto). Ver la Póliza de Garantías para más detalles.

Proceso de Retorno

1. Debe **crear una nueva solicitud de retorno** desde el "Gestor de Retornos" en su cuenta de clientes.
2. En un plazo de 72 horas, recibirá respuesta de sí su solicitud fue aprobada o negada.
3. Si fue aprobada, recibirá instrucciones de devolución.
4. Una vez recibamos el producto, lo inspeccionaremos verificando que cumpla con nuestras políticas y con la información en el retorno.
5. Si cumple con las políticas de retorno, el monto correspondiente será acreditado al nuevo pedido. **NOTA: Si no las cumple, el producto será rechazado y será enviado al cobro.**

Cancelaciones

Si luego de realizar el pago y antes de recibir el producto usted decide que no desea continuar con la orden, es necesario hacer una solicitud de cancelación.

Intentamos todos los productos, pero hay situaciones en las que la solicitud llega demasiado tarde y no es posible cancelar los productos. Si no es posible cancelar los productos, deberá esperar a que reciba los mismos y procesar una solicitud de retorno, sujeto a los requerimientos y procedimientos de la póliza de retornos.

Puede solicitar una cancelación a través del gestor de retornos.

Revision #7

Created 29 June 2021 17:58:43 by Admin

Updated 10 February 2022 17:14:24 by Admin