

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

1. 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.
2. Si se evidencia que el producto fue dañado o presenta fallas por manejo inadecuado.
3. 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.

4. 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

5. Conserve la factura o una copia de la misma, con el fin de agilizar el servicio.
6. 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.
7. 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

8. Asegúrese de estar en el lugar de entrega y hora previstas en la cita.
9. Revise el estado y los accesorios del producto relacionados en la caja previo a la firma.
10. Para televisores, solicite al transportador encender el producto.

11. Para las neveras, solicite al transportador retirar la caja o el empaque del producto.
12. No permita la destrucción de la caja del producto.
13. 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.
14. Si el producto está averiado o no satisface sus requerimientos no lo reciba e informe al transportador.
15. No se aceptan reclamos posteriores a la firma.
16. 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.
17. En caso de no poder revisar el contenido de lo que se está recibiendo, se debe relacionar la novedad en la guía. Es decir, se recibe sin validación.