

# Políticas de cambios, devolución y reembolsos

## ¿Cómo realizar un cambio?

Cambio no relacionado con la garantía. El cambio de los productos puede realizarse en uno de nuestros puntos de venta. Para realizar el cambio debe presentarse en la sección de cambios del almacén con el producto en perfecto estado y empaque original tal y como lo recibió para que luego el almacén otorgue una nota cambio que se podría utilizar en una nueva compra. Se recomienda presentar la factura para realizar el cambio. Sujeto al inventario en el punto de venta.

En el evento en que la devolución o reintegro del precio pagado se realice a través de la nota de cambio, la nueva compra generará los impuestos legalmente establecidos a que haya lugar, salvo que la misma se realice en el Día sin IVA decretado por el Gobierno Nacional y a los productos le sea aplicable según la categoría, el beneficio de exención al que hace referencia la Ley 2155 del 14 de septiembre de 2021. Igualmente se puede solicitar el cambio a través del chat o la línea Bogotá: (1) 311 251 1287 Email: asesordigital@vialambre.com.co solo se puede solicitar un cambio. EL producto que sustituya el producto objeto de cambio NO se entrega inmediatamente al momento de recoger el producto cambiado, servicio al cliente le informara el estado de este pedido y la fecha estimada de entrega.

## ¿Cómo realizar una devolución?

Derecho de retracto: La devolución del producto puede gestionarse en uno de nuestros puntos de venta (No aplica para productos Marketplace) o nos puede contactar a través del chat o la línea Bogotá: (1) 311 251 1287 Email: asesordigital@vialambre.com.co El termino máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (2) días hábiles contados a partir de la entrega del bien. El Derecho de retracto se hace efectivo siempre y cuando él producto no sea bien de uso personal, no sea un bien perecedero, no presente cambios en sus características de acuerdo a las condiciones en que entregó, NO HAYA SIDO USADO o se evidencie desgaste alguno y no presente problemas de calidad derivadas del uso.

Así mismo debe entregar el producto con todos sus accesorios y empaques originales (un representante verificará el estado general del artículo el cual no debe tener señales de uso y debe operar normalmente; de no cumplir con las especificaciones mencionadas anteriormente el producto será devuelto al cliente). Si la persona que autoriza el cambio tiene dudas sobre estos elementos, se le informará que se requiere un diagnóstico técnico previo para autorizar el cambio (cambio condicionado) y se procederá a solicitar la revisión al Centro de Servicios Autorizado.

IMPORTANTE: si hace uso del derecho de retracto tenga en cuenta que los costos de transporte y lo demás que con lleve la devolución del producto son asumidos por el cliente. El valor cobrado del transporte del producto será el mismo que está relacionado en la factura de compra, en caso que el flete haya sido gratuito; el asesor de Servicio al Cliente le informará el valor a pagar (Ley 1480 Art. 47). El cliente deberá realizar el pago por medio de una consignación o transferencia bancaria a la cuenta corriente de la empresa.

## ¿Cómo realizar un reembolso?

Cuando el producto adquirido no sea recibido. Cuando el producto entregado que no sea el solicitado. Parcial, Aplica en los casos en los cuales el cliente desea cancelar uno o varios productos de su pedido. Total: Aplica cuando el cliente desea cancelar la totalidad de su pedido.

Formas y plazos de devolución: la devolución del dinero se hará dentro de los 90 días calendario siguiente a la fecha en que se acepte por parte de la compañía.