

Política de garantías y devoluciones

Para nosotros es muy importante que te sientas satisfecho con tu pedido, pero entendemos que muchas veces tienes la necesidad de realizar una devolución, cambio o garantía, por tal razón la aclaración de nuestras POLÍTICAS DE GARANTÍAS O DEVOLUCIONES.

Derecho de retracto

Si no estás totalmente satisfecho con tu pedido, nuestra garantía de satisfacción se asegurará de que recibas el respectivo cambio. Solo tienes que seguir las instrucciones detalladas en esta sección. El consumidor deberá devolver el producto a **COMMERCE ON** por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

¿Cómo funciona o aplica?

El término máximo para ejercer el derecho de retracto para cualquier producto que no sea mencionado en el párrafo anterior será de tres (3) días hábiles contados a partir de la entrega del bien, este plazo es el que tienes para ensayar el producto y verificar su funcionamiento básico, así como el estado físico del mismo.

Se debe entregar el producto con todos sus accesorios y empaques originales.

Es obligatorio presentar la factura de compra por medio físico o virtual.

Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

Para retracto no aplica DEVOLUCIÓN DE DINERO, se cambiará por otro producto.

Después de comunicar su inconformidad y aclarar que quiere hacer el retracto de su compra, DISPONE DE DOS (2) DÍAS HÁBILES para devolver el producto. Si el producto no se ha devuelto en este plazo, no habrá lugar para ejercer el derecho a retracto.

Cambios y garantías

Sí, el producto presenta algún defecto o falla, a pesar de haber cumplido con todas las recomendaciones de cuidado, uso o mantenimiento contenido en los instructivos, se debe solicitar la garantía; Los tiempos establecidos a partir de la fecha de entrega del producto son: 30 días calendario. Se sugiere la presentación de la factura de compra y siempre enviar el producto objeto de reclamo con su empaque en perfecto estado y todos sus accesorios, a través de la transportadora. En el caso de no tener la factura, suministrar los datos del pedido para ubicar la factura con la cual se tramitará la devolución.

No dudes en ponerte en contacto con nosotros para realizar cualquier consulta o comentario. El horario de atención por los medios virtuales será de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y el sábado de 8:00 am a 1:00 pm. El cliente dispone de los siguientes canales de atención no presenciales para notificar su derecho a cambio:

Línea de atención por WhatsApp: +57 (311)5755929. NO SE ATIENDEN LLAMADAS y también a través de nuestros canales de Instagram y página web.

Se hará un cambio de un producto defectuoso desde que cumpla con las siguientes condiciones:

El término máximo para ejercer el derecho de cambio para cualquier producto será de treinta (30) días contados a partir de la entrega del bien (exceptuando las pistolas masajeadoras que cuentan con una garantía de 90 días), este plazo es el que tienes para ensayar el producto y verificar su pleno funcionamiento.

Se debe entregar el producto con todos sus accesorios y empaques originales.

Es obligatorio presentar la factura de compra por medio físico o virtual.

Para cambio no aplica DEVOLUCIÓN DE DINERO, se cambiará por otro producto.

Después de comunicar su inconformidad y aclarar que quiere hacer el cambio de su compra, DISPONE DE DOS (2) DÍAS HÁBILES para devolver el producto. Si el producto no se ha devuelto en este plazo, no habrá lugar para ejercer el derecho a cambio.

Dispondremos de un máximo de diez (10) días hábiles después de haber recibido el producto para realizar el proceso de garantía. En caso de que el proceso demore más de lo antes mencionado, se le notificará al cliente las razones de esto.

Los costos de transporte y los demás que conlleve el proceso de cambio serán asumidos en su totalidad por nosotros siempre y cuando el departamento de control de calidad haya determinado que el daño en los productos devueltos sea consecuencia de un defecto de fabricación y no por un mal uso o negligencia (exposición a productos químicos, sustancias cáusticas, fuente de llama abierta, mucho calor, etc.). Si se han dañado por un uso indebido o por actividades distintas al fin previsto (por ejemplo, carga excesiva de la batería, abuso, golpes y caídas, etc.) se le notificará al comprador y se le hará devolución del producto ASUMIENDO ESTE (el comprador) el costo de transporte de la devolución del producto.

Reembolso

Si no te encuentras satisfecho con su compra y desea devolver el producto, puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro WhatsApp (+57 3115755929), indicándonos el número de pedido y el motivo de su devolución. Tenga en cuenta que tiene con un plazo de 3 días a partir de la recepción de su pedido para realizar la devolución, pasado este tiempo, su producto no será admitido para devolución. Si usted decide devolver un pedido, correrá con los gastos de envío.

Nuestro equipo de servicio al cliente revisará la solicitud de devolución y enviará más instrucciones si la devolución es aprobada. Los artículos devueltos deben estar en su embalaje original, incluyendo cualquier accesorio, manual y documentación. Los artículos devueltos deben estar sin usar, en las mismas condiciones en las que se los enviamos, y en su embalaje original. No se aceptarán manchas, tarjetas dobladas, sellos rotos o láminas de plástico rotas. Si la condición del producto enviado de vuelta a nosotros no está en condiciones aceptables, nos reservamos el derecho de no devolverlo o cambiarlo. Los productos que han sido personalizados no pueden ser reembolsados o cambiados.

Los productos dañados debido al mal manejo de los clientes Commerce ON se reserva el derecho de denegar cualquier devolución.

Los reembolsos de dinero solo se aplicarán en casos en los que el cliente haya solicitado la garantía por segunda vez y se haya determinado que el producto no puede ser reparado o reemplazado.

Para ser elegible para un reembolso, el cliente debe haber seguido correctamente el proceso de garantía y cumplir con todos los requisitos establecidos en nuestra política de garantía.

El reembolso se realizará utilizando el mismo método de pago utilizado en la compra original, a menos que se acuerde lo contrario con el cliente.

Los plazos para recibir el reembolso pueden variar según el método de pago utilizado y las políticas de los proveedores de servicios financieros involucrados. Haremos nuestro mejor esfuerzo para procesar los reembolsos de manera oportuna.

¿Qué hacer si el producto recibido está dañado o es incorrecto?

Por favor, póngase en contacto con nuestro equipo de atención al cliente a través de WhatsApp (+57 3115755929) para iniciar el proceso de devolución, en algunos casos, es posible que se le pida que incluya un video o una foto del producto defectuoso como prueba para poder reembolsar o reemplazar el producto.

Por favor, incluya la siguiente información:

Número de Pedido si lo tiene

Video o foto del producto a devolver (si procede)

Dirección completa de envío

¿Cuánto tarda este proceso?

El procesamiento de las devoluciones puede tardar hasta 10 días hábiles a partir del día en que recibimos su devolución. Le enviaremos un mensaje vía WhatsApp para confirmar una vez que su devolución haya sido procesada. Para los artículos devueltos, se acreditará un reembolso completo por los productos devueltos, para los artículos no defectuosos, el reembolso excluye todos los gastos de envío.

¿Cuándo recibiré mi reembolso?

Todos los reembolsos serán acreditados a su forma original de pago. Si pagó con tarjeta de crédito o débito, los reembolsos se enviarán al banco emisor de la tarjeta en un plazo de 14 días laborables a partir de la recepción del artículo devuelto o de la solicitud de cancelación. Póngase en contacto con el banco emisor de la tarjeta si tiene alguna pregunta sobre el momento en que el crédito se acreditará en su cuenta.

¿Cómo puedo cambiar o cancelar un pedido?

Permitimos modificar los datos de un pedido o anularlo en el plazo de 8 horas desde la compra. Para ello envía un correo electrónico a nuestra dirección auxiliarcommerceonsas@gmail.com o por el WhatsApp +57 (311)5755929 indicando tu número de pedido y tu finalidad, nuestro servicio estará encantado de ayudarte.