

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

RECOMENDACIONES GENERALES DE BUEN USO PARA NUESTROS PRODUCTOS

Para Soluciones Informáticas es muy importante que tengas una buena experiencia con tus productos y por eso hemos hecho unas pequeñas y básicas recomendaciones para ello.

TECNOLOGÍA

- Recomendamos que después de haberse consumido la carga del producto en su totalidad, la carga sea mínimo de 4 horas continuas. en caso de que la capacidad de la batería sea de hasta 1500 mAh (todos los dispositivos pequeños en tamaño); Si la capacidad de la batería es mayor a 1500 mAh el tiempo es de 6 horas máximo (productos de tamaños medianos y grandes).
- ACLARAMOS que la empresa SOLUCIONES INFORMATICAS COMPUTACIONALES S.A.S NO GARANTIZA en algunos casos los tiempos de duración de baterías que dicen dar ciertos productos de bajo costo en sus manuales.
- Recuerde darles un uso adecuado, siempre procurando no dejarlos caer, forzarlos o darles un uso excesivo.
- En productos cuya batería sea inferior a 1000 mAh recomendamos que su carga sea efectuada con un cabezal de carga de un 1A (no son las que convencionalmente traen los cargadores) o directamente a un puerto usb regulado como el de un computador.
- No olvide nunca consultar el manual de instrucciones de cada producto antes de hacer uso de este, y en caso de tener dudas, no dude en consultarla con nosotros a través de nuestros diversos medios de atención al cliente virtual y presencial en nuestra tienda física.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

En Soluciones Informaticas nuestro propósito es servirte de la mejor manera y queremos que siempre estés satisfecho con tu orden, pero entendemos que en ocasiones, puedes llegar a tener la necesidad de solicitar una devolución, cambio o garantía y en ese caso, queremos hacer este proceso fácil para ti, por eso vamos a dejar clara nuestra POLÍTICA DE DEVOLUCIONES. Te invitamos a leer detenidamente todo lo que se detalla a continuación para que el proceso de devolución sea exitoso y que estés claro cuando, como y para que aplican. En X Hobbies estamos totalmente dispuestos a proceder con el cambio de tu producto en caso de que no quedes satisfecho al momento de recibirlo. Solo se realizarán los cambios que hayan sido solicitados en los plazos establecidos por la ley de retracto, los cuales se comunican a continuación. Esta política de garantías aplica para compras en Medellín y fuera de Medellín.

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 SOLUCIONES INFORMATICAS S.A.S 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 Ó APLICA?

- Productos menores a \$10.000 NO TIENEN CAMBIO
- El término máximo para ejercer el derecho de retracto para cualquier producto mayor de \$10.000 será de cinco (5) 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 TRES (3) 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.

POLÍTICA DE CAMBIOS

Para Soluciones Informaticas , la calidad es fundamental, por esto comprobamos exhaustivamente todos nuestros productos en condiciones reales para asegurarnos de que son completamente capaces de soportar los usos para los que han sido diseñados. Es muy raro que nuestros productos estén dañados o defectuosos. El departamento de control de calidad de Soluciones Informaticas inspeccionará los productos devueltos; si el daño es consecuencia de un defecto de fabricación o bien si el producto no cumple con las especificaciones de fábrica se procederá a realizar el respectivo proceso de cambio. Tienes 30 días para devolver tu producto dañado o defectuoso. Nos comprometemos a ofrecer un proceso de cambio amigable, rápido y claro.

DÓNDE HACER EL CAMBIO

Se podrán realizar cambios de productos tanto de manera presencial en nuestra tienda o a través de servicio al cliente online. Estos cambios están sujetos a términos y condiciones los cuales detallamos a continuación: **CAMBIOS EN TIENDA FÍSICA:** Solo podrá realizarse en

nuestra tienda ubicada en Cali Carrera 6 número 17-35 Local 102 El horario de atención en la tienda será de lunes a sábado de 9:00 a 20:00 y sábados de 9:00 a 19:00. Se realizará el cambio de un producto defectuoso desde que cumpla con lo siguiente:

- Productos menores a \$10.000 NO TIENEN CAMBIO
- Los cambios de productos en nuestra tienda física aplican tanto para las compras en el punto de venta como para compras online (página web, Instagram dm y WhatsApp). Las compras realizadas en el punto de venta solo contarán con cambio en la tienda física y no a través de medios virtuales de atención.
- El término máximo para ejercer el derecho de cambio para cualquier producto mayor de \$10.000 será de treinta (30) días contados a partir de la entrega del bien, 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.
- La vida útil de cualquier producto de Soluciones Informaticas depende del uso particular que se haga del mismo, de las condiciones de uso y de los patrones de desgaste característicos del usuario. No se sustituirán los productos dañados por el uso y el desgaste normales o que hayan excedido la vida razonable del producto. Si se han dañado por un mal uso o negligencia (exposición a productos químicos, sustancias cáusticas, fuente de llama abierta, mucho calor, etc.) ó 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.) NO APLICA el derecho a cambio. El departamento de control de calidad de Soluciones Informaticas inspeccionará los productos devueltos; si el daño no es consecuencia de un defecto de fabricación se le notificará al comprador y se le hará devolución del producto.

CAMBIOS DE VENTAS ONLINE: Solo podrá realizarse el cambio a través de nuestros medios virtuales, de las compras que se realizaron por estos medios (no aplican compras en la tienda física). Nuestro servicio de atención al cliente está disponible para ayudarte con tu proceso de 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 sábado de 9:00 a 20:00 y sábados de 9:00 a 19:00. El cliente dispone de los siguientes canales de atención no presenciales para notificar su derecho a cambio:

- Línea de atención por WhatsApp: 3114251672.
- Instagram DM: En el chat interno de cualquiera de nuestras cuentas oficiales (@soluciones_informaticas_)
- Correo electrónico: info@solucionesinformaticascal.com

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

- Productos menores a \$10.000 NO TIENEN CAMBIO
- Las compras realizadas en el punto de venta solo contarán con cambio en la tienda física y no a través de medios virtuales de atención.
- El término máximo para ejercer el derecho de cambio para cualquier producto mayor de \$10.000 será de treinta (30) días contados a partir de la entrega del bien, 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 TRES (3) 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.
- SOLUCIONES INFORMATICAS S.A.S dispondrá de un máximo de quince (15) 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 la empresa SOLUCIONES INFORMATICAS S.A.S siempre y cuando el departamento de control de calidad de Soluciones Informaticas 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.