

POLITICA DEVOLUCIONES Y GARANTIAS

1. Objetivo

Establecer las limitantes y procedimiento de las devoluciones y garantías que serán aceptadas por WONDERTECH SA para sus clientes.

2. Alcance

Esta política abarca todas las categorías de compras correspondientes a bienes y servicios.

3. Definiciones

3.1 Bienes

cualquier otra compra que está relacionada con la actividad comercial de la compañía.

3.2 Productos exclusivos

Producto hecho a la medida (logo, medidas específicas, numeración) para un determinado cliente.

4. Lineamientos generales

4.1 Devoluciones

Las devoluciones serán las generadas cuando un producto sea entregado dañado, incorrecto o el cliente regrese el producto, en las mismas condiciones de venta realizada por WONDERTECH SAS de acuerdo con los lineamientos de la presente política.

- Para cada caso el cliente tendrá un tiempo máximo de notificación (en días hábiles) a WONDERTECH SAS a partir de la recepción del producto.
- En caso de que NO notifique a WONDERTECH SAS (departamento de servicio al cliente) en el tiempo preestablecido NO se aceptará la devolución del producto.
- Una vez finalizado el plazo, WONDERTECH SAS no aceptará devoluciones ni cancelaciones por compras de Productos incorrectos o cancelaciones de servicios.

Condiciones mínimas para realizar una devolución: Para que un producto aplique a devolución, (ya sea que se haya abierto o no el empaque), éste deberá estar en las mismas condiciones que al momento de la compra, es decir, sin mostrar alteración o daño e incluir todas sus partes, accesorios, manuales, certificados de garantía.

En caso contrario no podremos aplicar ningún tipo de devolución. IMPORTANTE: No pegar nada que altere el empaque y embalaje original.

Tiempos y condiciones del producto para aceptar la devolución

Razones de devolución	Características					
	Tiempo Máximo de Notificación	Nuevo	Sellado	Completo (accesorios, empaque original)	No Dañado	Etiquetas
Entrega – Producto Incorrecto	2 días hábiles	✓	✓	✓	✓	✓
Calidad – Producto Dañado	2 días hábiles	x	x	✓	x	✓
Producto – Contenido incorrecto	2 días hábiles	✓	✓	✓	✓	✓
Entrega – Partes faltantes	2 días hábiles	✓	x	✓	✓	✓
Entrega – Caja Dañada	2 días hábiles	✓	✓	✓	✓	✓
Cliente – Cambio de idea - Retracto de compra	5 días hábiles	✓	✓	✓	✓	✓
Calidad – Producto Defectuoso / DOA	10 días hábiles	x	x	✓	✓	✓

5. Condiciones especiales

Cliente no tendrá derecho a cancelar la compra de Productos y/o servicios en los siguientes supuestos:

- Productos elaborados conforme a las especificaciones del Cliente o claramente personalizados.
- En cartuchos, toners destapados, película térmica y software, productos de exhibición, demostración, liquidación. Cualquier reclamación de estos productos será directamente con el fabricante.
- No se aceptarán por ningún motivo devoluciones de productos bajo pedido, importados especialmente para el cliente.
- No se aceptará mercancía que su empaque original se encuentre en mal estado, con rayones, sticker, comentarios, o cualquier modificación que pueda evitar su venta a otro cliente.
- No se aceptan devoluciones en Software o cualquier tipo de licenciamiento virtual.

6. Garantías

WONDERTECH SAS no ofrecerá garantía de productos ya que esta es directamente con la marca después del periodo de devolución. WONDERTECH podrá colaborar a que la marca haga acción sobre la solicitud del cliente, más no procederá directamente a realizar el proceso de garantía.

Todos nuestros productos tienen una garantía directamente del fabricante, ésta entra en vigor a partir de la fecha de compra que aparece en el comprobante que recibe al momento de pagar su pedido. En caso de que el producto adquirido presente algún desperfecto o falla, el cliente deberá dirigirse directamente con el fabricante para hacer válida su garantía, para más información, visite nuestra página y obtenga sitios web y datos oficiales de cada marca, para tramitar su garantía <https://www.wondertech.com.co/garantias/>

7. Autorizaciones

Las excepciones a esta política deberán ser solicitadas directamente al gerente general de WONDERTECH SAS con copia al director comercial, el gerente general deberá aceptar e indicar si procede una excepción a la regla y debe llevar un registro de que órdenes/clientes se aceptará.