

## POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS

TúBaliza tiene la disposición de realizar devoluciones de los productos comprados cuando se presente uno de los siguientes casos:

- a.) **Selección equivocada de Producto:** Ocurre cuando el cliente envía una orden de pedido y se da cuenta que no era lo que necesitaba. En este caso el cliente debe enviar un correo electrónico o en su defecto una carta certificada informando lo ocurrido
- b.) **Error de Despacho o Facturación:** Cuando por error involuntario de TúBaliza factura equivocadamente productos, precios, referencias o cantidades que difieran de la orden de compra del cliente. El cliente tendrá máximo quince (15) días calendario a partir de la fecha de recepción para solicitar la generación de la nueva factura y el envío de los productos correctos.
- c.) **Daño causado por parte del Transportador:** En el caso que los productos se encuentren averiados por causa de la transportadora, el cliente deberá dejar evidencia en la guía y en la orden de entrega de TúBaliza y debe informar a la transportadora sobre esta inconformidad en el momento de recibo de la mercancía.
- d.) **Productos Defectuosos:** Cualquier reclamo relacionado con un producto defectuoso deberá ser notificado a la Compañía dentro de los noventa (90) días siguientes a su facturación. El cliente debe notificar dicho problema mediante correo electrónico [contactotubaliza@gmail.com](mailto:contactotubaliza@gmail.com) y debe conservar el producto afectado junto con su empaque original

**Tramite De Devolución:** El cliente envía la solicitud de devolución: al correo electrónico [contactotubaliza@gmail.com](mailto:contactotubaliza@gmail.com) especificando; Número de factura, lotes, series, y razón de la falla o de la devolución, y si es el caso debe enviar registro fotográfico. El Ejecutivo comercial asignado tendrá como plazo máximo cinco (5) días hábiles para emitir la respuesta correspondiente a la solicitud.

## GARANTIAS

**Garantía del producto:** La garantía para los artículos o dispositivos electrónicos cubre cuando existe un defecto de fabricación o por mal funcionamiento

**Solicitud de garantía:** el cliente envía un correo especificando; Número de factura, lotes, series, y razón de la falla o de la devolución, a los correos: [contacto@tubaliza.com](mailto:contacto@tubaliza.com) Igualmente, al ejecutivo asignado de la cuenta. TuBaliza tendrá cinco (5) días hábiles para emitir respuesta la su solicitud indicando los pasos a seguir par continuar con el tramite

### REQUISITOS AL MOMENTO DE SOLICITAR DEVOLUCIÓN

- Debe estar en perfecto estado y no tener marcas de uso.
- Debe tener sus accesorios, manuales y etiquetas.
- Debe estar en el empaque original de la marca.
- Si es celular, notebook, Tablet o smartwatch no debe tener claves que impidan su uso, ni contener datos o fotos personales.
- Debe tener todos sus accesorios y empaques originales iguales a los despachados