

PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO Y/O DEVOLUCIÓN DE COMPRA DE EQUIPOS.

1. INFORMACIÓN GENERAL

El servicio de compra de equipos cómputos de LA GRAN MANZANA, es un servicio que tiene su domicilio en la ciudad de Cartagena.

El presente documento establece el procedimiento de reembolso/devoluciones exclusivamente en compras por página web de LA GRAN MANZANA.

2.- PROCEDIMIENTO

Una vez que el Usuario (persona que adquirió uno o varios equipos) realice la compra de uno o más equipos y reciba la confirmación y/o comprobante de compra correspondiente, no se podrá cancelar, modificar, cambiar, por lo que no se podrán realizar reembolsos o devoluciones, salvo en casos excepcionales.

En caso de proceder alguna devolución o reembolso, esta se realizará por el mismo medio de compra o en las tiendas físicas de LA GRAN MANZANA.

Los casos excepcionales en los que aplicará el reembolso y/o devolución de compra, únicamente serán en los casos establecidos en la Ley 1480 de 2011, en su art. 50, o por causas de fuerza mayor, caso fortuito y/o por disposición oficial de autoridades competentes derivadas de situaciones ajenas a LA GRAN MANZANA. El reembolso única y exclusivamente se realizará en los siguientes casos, siempre y cuando se cumplan los términos y condiciones establecidos en la Ley 1480 de 2011, o la que se encuentre vigente al momento de la reclamación.

Caso en la que el asesor o administrador del punto físico de reembolso y garantía debe de manera obligatoria validar la vigencia de la garantía del artículo, diligenciar el formato de cumplimiento de garantía, cuando recibe el artículo y cuando lo entregue al cliente. El mismo día debe diligenciar formato interno donde se relate todo lo relacionado con la venta del producto y todos los detalles del caso, se debe remitir inmediatamente ante el responsable del proceso y este enviarlo al técnico que corresponda si es por caso de daño ajeno al mal funcionamiento del cliente o por cambio por garantía.

2.1. PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO.

inciso a).

Cuando LA GRAN MANZANA se vea en la necesidad negar el reembolso o entrega del producto vendido por causas de fuerza mayor, caso fortuito y/o por disposición oficial de autoridades competentes, LA GRAN MANZANA procederá a realizar el reembolso de manera automática dentro del periodo de 30 días hábiles posteriores a la solicitud formal realizada por el cliente en los puntos físicos de LA GRAN MANZANA.

LA GRAN MANZANA realizará el reembolso una vez sea verificado que cumple con los requisitos para acceder al reembolso, a través del mismo medio de pago utilizado por el cliente, es decir si la compra se realizó a través de los canales de venta como son página web, el reembolso se realizará por el mismo medio con la cual realizó la compra. No se podrán realizar reembolsos en efectivo si la cusa es responsabilidad del mal uso del cliente.

El cliente tendrá un plazo improrrogable de 30 días calendario para hacer su reclamación. Este plazo iniciará a contarse a partir de la compra el cual deberá presentar el producto en las tiendas física en buen estado, completo, legible, sin tachaduras, rayaduras o roturas, así como presentar copia de su identificación oficial vigente, factura de compra y firmar el documento de entrega del reembolso correspondiente que le será proporcionado en la GRAN MANZANA.

LA GRAN MANZANA no se hace responsable del reembolso, en los casos que no aplique condiciones para reembolso.

inciso b).

LA GRAN MANZANA realizara el reembolso (5) días hábiles, contados a partir de la entrega del bien y verificación del estado del mismo, en óptimas condiciones para que aplique a reembolso, ten presente que LA GRAN MANZANA tendrá un tiempo de hasta treinta (30) días calendario, para hacer la devolución total del dinero, sin que haga descuentos o retenciones de ningún tipo.

Si el cliente adquirió su compra haciendo uso de algún beneficio en el caso de oferta o promociones, este estará sujeto a los términos y condiciones de la misma.

En caso de haber efectuado el pago mediante aliados, el reembolso se efectuará por estos medios indicados en los puntos respectivamente de cada aliado y bajo las condiciones que estos indicaran, posterior a lo mencionado anteriormente LA GRAN MANZANA no se hace responsable del reembolso.

Las situaciones no previstas en este procedimiento serán resueltas de manera especial por LA GRAN MANZANA conforme a la Ley 1480 de 2011, para lo cual LA GRAN MANZANA dará respuesta en un plazo no mayor de 30 días hábiles.

inciso c). Condiciones generales y validación.

LA GRAN MANZANA se reserva el derecho de verificar que las solicitudes de reclamación de reembolsos y/o devoluciones sean válidas, correctas y procedentes, así como revisar la autenticidad el ticket/comprobante/ factura de compra.

El Usuario deberá proporcionar sus datos de forma correcta y completa y enviar los documentos necesarios para que proceda el reembolso, en caso de no enviar la información y documentación completa y en tiempo, esta no podrá corregirse, editarse, y el reembolso será improcedente por lo que LA GRAN MANZANA se libera de cualquier obligación.

El reembolso/devolución no es transferible, intercambiable, negociable.

LA GRAN MANZANA se reserva el derecho de iniciar las acciones legales procedentes en caso de algún intento de fraude o comisión de algún delito o conducta indebida por parte del Usuario.

Los datos personales y/o información sensible que proporcione el Usuario será tratada conforme a las Políticas de Privacidad de LA GRAN MANZANA, consultable en su página web.

inciso d). Dudas y Aclaraciones

Cualquier duda, aclaración o queja no establecida en la presente política, será resuelta por LA GRAN MANZANA, gestionado a través de su página web, a través de su PQR.

DERECHO DE RETRACTO

De acuerdo con el Artículo 47°, Capítulo V, numeral 3 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) se indica como excepción al derecho de retracto: “3) En los contratos de suministro de bienes solicitados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados”. De esta manera debes tener presente que la compra on line en LA GRAN MANZANA, no está cubierta por el derecho de retracto toda vez que todos nuestros productos son despachados según lo seleccionado por el cliente, sala responsabilidad de la tienda enuncia en el numeral 1 de la positiva de envíos y entrega del producto de la Gran Manzana.

Actualización: 10 de julio de 2024.