

POLÍTICAS DE CAMBIOS, GARANTIAS Y DEVOLUCIONES

Para nosotros es de vital importancia la satisfacción de nuestros clientes, por tal razón lo invitamos a leer las condiciones de cambios, devoluciones y garantías que rigen nuestro sitio web:

Cambios

Condiciones Generales para todos los Cambios: A partir del momento en que recibe el artículo(s), el Usuario tiene un plazo máximo de 2 días hábiles para hacer la reclamación al Sitio para solicitar trámite de Cambio.

El artículo sujeto a Cambio, debe estar en perfecto estado (Excepto si el artículo llegó averiado), completo (con catálogos y accesorios), con etiquetas y en su empaque original.

Si el Cambio de artículo(s) No se debe a defectos de calidad o errores del Sitio, el Usuario correrá con los costos de devolución de dicho artículo y del envío del nuevo.

Si el Cambio de artículo(s) se debe a defectos de calidad o errores de la tienda, el Sitio correrá con los costos de envío de dicho artículo y la devolución del artículo con problemas.

Pedido erróneo: Enviar un correo electrónico a ventas@fokuss.com.co con dos fotografías adjuntas del artículo erróneo, adicionando el Número de su Factura y con el Asunto "Recibí un artículo diferente al que compré" y en un plazo de 24 horas, nos estaremos comunicando con usted para confirmar el envío del producto correcto y la devolución del artículo erróneo.

Producto defectuoso: Enviar un correo electrónico a ventas@fokuss.com.co con dos fotografías adjuntas del artículo averiado, adicionando el Número de su Factura y con el Asunto "Mi Artículo llegó defectuoso" y en un plazo de 24 horas, nos estaremos comunicando con usted para confirmar el envío del producto correcto y la devolución del artículo defectuoso.

Pedido incompleto: Enviar un correo electrónico a ventas@fokuss.com.co con el asunto "Mi pedido llegó incompleto" con el Número de factura, especificando el reclamo del artículo faltante y en un plazo de 24 horas, confirmaremos el error y nos estaremos comunicando con usted para el envío del producto faltante.

Garantías

Cualquier luminaria que presente "Defectos de Fabricación" puede ser sujeto reparación o cambio. Al momento de realizar dicha garantía se entrará a analizar el tipo de falla determinada por nuestro departamento técnico: 1) Si es de fábrica, la reparación o cambio lo asumirá GRUPO FOKUSS S.A.S. 2) Si es por mal manejo del Usuario, éste correrá con gastos de devolución para la evaluación, los costos de reparación en caso de que lo permita y los costos de reenvío del producto.

Devoluciones

Según el Código de Comercio y el Estatuto del Consumidor, ley 1480 del 12 de octubre de 2011, existen situaciones para las cuales un comprador tiene derecho la devolución del dinero pagado por un bien.

-Casos en los que hay devolución del dinero:

-Cuando el artículo comprado presenta vicios o defectos ocultos.

-Cuando después de pedir garantía, el artículo no tiene solución. El Usuario tiene la opción de solicitar cambio de artículo o devolución del dinero.

-Cuando se repite la falla del artículo. El Usuario tiene la opción de solicitar cambio de producto o devolución del dinero.

-Cuando no hay existencias del producto y se realizó cobro.

-Cuando el producto lleva más de 30 días sin ser entregado al cliente. Salvo cuando el cliente se le ha informado un plazo superior.

-Vale aclarar que los cambios y devoluciones No aplican para productos adquiridos en promoción.

En consecuencia, GRUPO FOKUSS S.A.S. establece que, aquellos casos en los cuales no haya regulación expresa por medio de los presentes Términos y Condiciones, le será aplicable a la compra en línea, las disposiciones relacionadas con esta materia establecidas en el Estatuto del Consumir y aquellas normas que lo complementan, deroguen o subroguen.

GRUPO FOKUSS S.A.S.

NIT. 900.517.272-1