

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | POLITICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES | Código: COM-FR-05 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigencia: 24/01 /2022 |
| | | Páginas 1 de 2 |

POLÍTICAS DE CAMBIOS, Y DEVOLUCIONES

En EGLO COLOMBIA ILUMINACION S.A.S. tenemos el firme propósito que nuestros clientes queden satisfechos con sus compras, por esta razón lo invitamos a leer las condiciones que rigen para los Cambios, y Devoluciones:

1. Cambios

Las condiciones Generales para todos los Cambios son las siguientes:

1.1. 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 hacer trámite de Cambio por otro artículo de igual o mayor precio. En este último caso, el Cliente deber pagara el excedente.

1.2. El artículo sujeto a Cambio debe estar en perfecto estado completo (con catálogos y accesorios), con etiquetas y en su empaque original.

1.3. Si el Cambio de artículo(s) no se debe a eventos de Garantía o errores en el despacho, el Usuario correrá con los costos de devolución de dicho artículo y del envío del nuevo.

1.4. Si el Cambio de artículo(s) se debe a eventos cubiertos por nuestra política de garantía, el EGLO COLOMBIA ILUMINACIÓN S.A.S. correrá con los costos de envío de dicho artículo para su revisión, y su devolución al Cliente.

1.5. Si el cambio se debe a la entrega de un Pedido en forma erróneo: Envíenos 2 Fotografías adjuntas del artículo erróneo a través de nuestro correo electrónico marketing.autonorte@eglo.com.co con el Número de su factura y con el Asunto "Recibí un artículo diferente al que compré" y en un plazo de 48 horas, nos estaremos comunicando con usted para confirmar el envío del producto correcto y la devolución del artículo erróneo.

1.6. Si se trata de un Pedido incompleto: Escribanos a través de nuestro correo electrónico marketing.autonorte@eglo.com.co formulario con el asunto "Mi pedido llegó incompleto" con el Número de factura, especificando el reclamo del artículo faltante y en un plazo de 48 horas,

confirmaremos el error y nos estaremos comunicando con usted para el envío del producto faltante.

2. Devoluciones

El comprador tiene derecho a la devolución del dinero pagado por un bien en los siguientes eventos:

2.1. Ejercicio del derecho de retracto, el cual aplica únicamente para compras a distancia (por internet), y siempre que sea ejercido dentro de 5 días siguientes a la entrega del artículo. en este caso, el Cliente deberá devolver el producto 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 Cliente.

2.2. Cuando aplica la garantía, el artículo no tiene reparación y el cliente opta por la devolución del dinero.

2.3. Cuando un artículo que ha sido objeto de reparación en garantía persiste en la falla El Cliente tiene la opción de solicitar cambio de producto o devolución del dinero.

2.4. Cuando el Cliente compra online y no hay existencias del producto.

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

3. Exclusiones.

Los cambios y devoluciones No aplican para productos adquiridos en promoción, exhibición, artículos refaccionados, reparados, averiados, o usados.

Comuníquese, publíquese y cúmplase

LUZ PIEDAD MANTILLA SALGADO

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | POLITICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES | Código: COM-FR-05 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigencia: 24/01 /2022 |
| | | Páginas 3 de 2 |

Gerente General / Representante Legal
Fecha: febrero 2022