

POLITICAS DE CAMBIOS, Y DEVOLUCIONES

POLÍTICAS DE CAMBIO

Cambios o devoluciones

Si deseas hacer el cambio o devolución de alguno de nuestros productos, lo puedes hacer a través de nuestra página web www.imagiq.com, en un plazo de 5 días hábiles luego de la entrega del producto.

Debes tener en cuenta que:

- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques. originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado.

Si deseas hacer el cambio a través de www.imagiq.com, dentro de los 5 días hábiles luego de haber recibido el producto, debes ponerte en contacto con el área de Servicio al cliente de ImagiQ S.A.S. Al 744-09-34/35 (en horario de lunes a viernes de 8:00am – 5:00pm) o a través de nuestro correo infovirtual@imagiq.co, o en nuestra página web www.imagiq.com. En el formulario de ‘Contáctanos’

Una vez hayas solicitado la devolución de tu producto podrás escoger entre las siguientes opciones:

- Cambio del producto por referencia o color:** sólo se podrán realizar cambios por productos con valor igual o inferior al original, el cambio estará sujeto a la disponibilidad en el inventario. (en caso que el valor sea inferior se enviará el saldo restante en un bono para realizar una nueva compra online)
- Bono o nota crédito:** En la cuenta del cliente para realizar una nueva compra en www.imagiq.com (este bono tendrá vigencia de un año).
- Devolución del dinero:** Se realizará a través de un pago por consignación bancaria a nombre del titular de la cuenta de ImagiQ S.A.S o reversión a la tarjeta de crédito utilizada para la compra, lo anterior de acuerdo al método de pago utilizado inicialmente en la compra.

Una vez tengamos tu solicitud de devolución con los datos necesario para la misma te enviaremos una guía de Servientrega a tu correo dentro de las siguientes 24 horas para que la puedas utilizar y devolver tus productos sin ningún costo. Debes imprimir la guía (esta ya tiene toda la información registrada, no es necesario que diligencias datos adicionales) y llevarla junto al producto a cualquier punto Servientrega del país.

Para hacer la devolución del envío puedes utilizar el mismo empaque en que te entregamos tu pedido o utilizar un empaque de tu preferencia, sin embargo es importante que el empaque sea el adecuado según la naturaleza del producto para que este no se pueda ver afectado durante el proceso de transporte. La guía

es válida sólo por las siguientes 48 horas una vez la recibas en tu correo electrónico, así que deberás asegurarte de llevar el producto a Servientrega en este tiempo.

Una vez recibamos tu producto de vuelta en nuestra bodega, verificaremos las condiciones en que se encuentra el producto, ImagiQ S.A.S. tendrá 3 días hábiles para informarte si tu producto cumple con las con los criterios establecidos para hacer el cambio por referencia o color, por bono o nota crédito para otro producto o devolución del dinero.

En caso de que tu producto no cumpla con los criterios de nuestra política de cambios y garantías, te informaremos con un correo electrónico la razón por la cual no procede el cambio o la garantía y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial.

Los tiempos para el cambio, según la política de ImagiQ S.A.S. son:

- Cambio del producto por referencia o color:** se despachará dos días hábiles después de haber recibido el producto en nuestra bodega y a partir de este momento aplican los mismos tiempos que para una entrega normal.
- Bono o nota crédito** para realizar una nueva compra en www.imgaiq.com: será enviado a tu correo dos días hábiles después recibido el producto en nuestra bodega.
- Devolución del dinero:**
 - ✓ **A través de transferencia:** Se realiza aproximadamente dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes de recibir el producto en nuestra bodega.
 - ✓ **A través de reversión del pago:** Quince (15) días hábiles después de recibir el producto en nuestra bodega.