



POLITICA DE DEVOLUCIONES Y TRÁMITE DE GARANTIAS

Estimado Cliente: A continuación relacionamos aspectos a tener en cuenta al momento de tramitar reclamaciones y garantías de productos adquiridos con nuestra compañía

Política de Devoluciones:

Box Out entrega productos en óptimas condiciones de acuerdo con los parámetros de calidad y empaque establecidos. En caso de que el cliente reciba un producto averiado estos son los pasos para efectuar la devolución del mismo:

Al momento de recibir la mercancía por favor revisar y firmar los siguientes documentos:

1. **Remisión:** Donde se encuentra relacionada fecha de entrega, orden de compra, nombre del comprador, dirección de entrega, producto, cantidad y referencia.
2. **Guía de Operador Logístico:** Donde se encuentra el nombre del operador logístico que realiza la entrega, nombre del cliente y productos entregados.

Verificar el estado de los productos y las cantidades con base en la remisión.

En caso de evidenciar novedades en el producto, dejar constancia por escrito en la Remisión y Guía de Despacho

Plazos para la Notificación:

- El cliente tiene 24 horas a partir del momento en que recibe los productos para notificar cualquier novedad sobre los mismos. Nuestros datos de contacto son: 1.673.4249 y 318.547.8766 o info@box-out.co

Nota: Si el cliente no deja evidencia de las novedades presentadas en el producto en los documentos de entrega como son Remisión y Guía de Despacho, *queda por entendido que recibe a satisfacción y sin ninguna novedad la mercancía; en estos casos no da a lugar el proceso de devolución.*



Política de Garantías:

Box Out garantiza a sus clientes que los productos que comercializa están libres de defectos de fabricación durante los periodos establecidos directamente por las fábricas. Los tiempos establecidos se determinan por los Certificados de Garantía anexos al producto y se honran a partir de la fecha de factura a nuestro cliente. La garantía de los productos es tramitada directamente por Box Out con las diferentes fábricas y redes de Servicio Técnico a nivel nacional.

El proceso de garantías se inicia una vez el cliente detecta una falla en el funcionamiento del producto para lo cual debe cumplir con los siguientes pasos:

1. Realizar la solicitud de garantía indicando número de factura de compra y motivo de la reclamación.
2. Notificar la reclamación por medio de correo electrónico a info@box-out.co o 1.673.4249 y 318.547.8766
3. Enviar mercancía a la dirección indicada por Box Out según instrucciones entregadas por el fabricante. La mercancía debe ser entregada con empaque original, accesorios completos, manuales y demás componentes que se entregaron originalmente.
4. En casos en que por el tipo de mercancía la garantía sea en sitio **se notificará previamente** al cliente la fecha, hora, nombre y número de identificación de quien prestará el servicio.

Tiempos de Respuesta:

- Una vez recibida la mercancía *a satisfacción* en nuestras oficinas, procedemos a verificar el estado de la misma con el fin de determinar si se da inicio o no a la reclamación por garantía. Se entiende por recibir mercancía a satisfacción cuando a simple vista NO se evidencien golpes, señales de humedad o mala manipulación del producto.
- Procedemos a asignar un consecutivo de reclamación que es enviado al cliente vía correo electrónico con el cual damos inicio y resolución al caso en un tiempo de respuesta estimado de **10 días calendario** contados a partir de la fecha de recepción del producto en nuestras instalaciones.
- Si transcurridos los 10 días calendario aún no tenemos respuesta de nuestro centro de servicio notificamos nuevamente al cliente vía correo electrónico del estado de la reclamación.
- Una vez tenemos respuesta del Centro de Servicio Técnico notificamos al cliente vía correo electrónico la resolución de la garantía. Existen tres tipos de resolución: 1. Producto pudo ser reparado, 2. Producto debe ser cambiado por uno nuevo 3. No aplica garantía porque se evidencio mala manipulación por lo tanto el cliente definirá si asume costo de reparación en caso de que la haya y transporte del producto.
- Cierre del caso y confirmación de diagnóstico y fecha de despacho del producto.



Exclusiones a la Garantía:

- Reclamaciones notificadas fuera de los tiempos establecidos – Garantía Expirada.
- Reclamaciones que una vez sean diagnosticadas por Servicio Técnico se evidencie mal uso de los productos.
- En caso de computadores si se les ha instalado software no licenciado, se ha realizado modificación de software o hardware, se evidencia que hayan sido abiertos y/o manipulados internamente.

Cualquier inquietud respecto al presente documento por favor comuníquese con nosotros al PBX 1.673.4249.

Jimena Hincapié Escobar
Gerente de Operaciones
Box Out SAS