



IMPORTANTE

NO SE HACEN DEVOLUCIONES DE DINERO, en caso de aceptar una devolución CEM ELECTRONIX S.A.S, realizará una **nota crédito** a favor de la persona a la cual se facturo el producto. **Al momento de redimir la nota crédito, debes tener en cuenta que la misma NO aplica para productos que se encuentren en promoción.**

Nota: Al momento de hacer efectiva la nota crédito, esta se debe canjear por el valor total de la misma o por un producto con un mayor valor (para lo cual se deberá pagar el excedente), de lo contrario, CEM ELECTRONIX S.A.S podrá negar la compra, hasta tanto la nota crédito se haga efectiva por el valor total.

PRODUCTOS QUE NO ESTÁN SUJETOS A CAMBIOS NI DEVOLUCIONES:

Los bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, de igual forma, por condiciones de salubridad, los siguientes productos no están sujetos a cambios ni devoluciones:

1. Galaxy buds live.
2. Audífonos Samsung AKG Y500.
3. Galaxy Buds 2.
4. Galaxy Buds Pro.
5. Audífonos BT A80B.
6. Productos celulares que hayan sido encendidos.

PLAZOS PARA SOLICITAR EL CAMBIO O NOTA CRÉDITO:

Los plazos de devolución o cambio que a continuación se detallan, empezarán a contarse a partir de la compra del producto o la fecha de entrega:

COMPRAS PRESENCIALES: El cliente deberá hacer llegar el producto dentro de los 3 días calendario siguientes a la compra, al mismo establecimiento o local en donde lo adquirió.

COMPRAS EN LÍNEA (A través de la página web Vivelaera.com): Para compras en línea aplicará el derecho de retracto. *Verificar que los productos adquiridos no se encuentren exceptuados del derecho de retracto o que NO tienen cambio. El cliente deberá pagar los costos de transporte y demás que conlleve la devolución del producto. En este caso se enviarán instrucciones para realizar el pago correspondiente a los gastos de envío de la devolución.

PARA EL CAMBIO DE UN PRODUCTO DEBE ESTAR:

- En perfecto estado, completo y en su empaque original.
- Con sus cajas, bolsas, bleasters e icopores, completos y en buen estado.



- Con todos sus accesorios, manual y póliza de garantía, completos y en buen estado
- Los productos no pueden ser utilizados ni una sola vez antes de solicitar un cambio

PROCEDIMIENTO

1. Después de que Centro de experiencia Medellín S.A.S recibe un cambio o devolución, se comprueba su estado y el cumplimiento de esta Política.
2. Centro de Experiencia Medellín S.A.S cuenta con el término de 30 días calendario para efectuar el cambio o expedir la nota crédito a favor del cliente.

RAZONES PARA NO EFECTUAR UN CAMBIO

1. Traer el producto después de los 3 días calendario siguientes a la compra de manera presencial.
2. No ejercer el derecho de retracto para compras en línea dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega del producto.
3. Que el producto no esté en perfecto estado, con su empaque original, accesorios y manual.
4. Si se evidencia que el producto fue dañado o presenta fallas por manejo inadecuado.
5. Si al celular se le:
 - Ha instalado software sin licencia.
 - Ha modificado el software o hardware original.
 - Ha Manipulado internamente y/o violado sus sellos de seguridad.
 - Ha Registrado ante la marca.
6. Si el informe de la visita previa evaluativa emite que la falla fue por mal uso o mala manipulación.

RECOMENDACIONES GENERALES

Conserva la factura o una copia de la misma con el fin de agilizar el servicio.

Si necesitas ayuda para instalar tu producto, por favor dirígete a uno de nuestros Servicios Autorizados para que uno de nuestros técnicos te brinden toda la asesoría.

Si el producto lo recibes a domicilio, asegúrate de **REVISARLO BIEN** antes de firmar el documento de entrega a conformidad. Recuerda que la firma es una aceptación de recibido del producto a satisfacción.