



## DERECHO DE RETRACTO

### IMPORTANTE

Por disposición legal, únicamente las compras realizadas en medios no presenciales, tales como la página de internet [www.vivelaera.com](http://www.vivelaera.com) están sujetas al Derecho de retracto.

### ¿QUÉ ES EL DERECHO DE RETRACTO?

El derecho de retracto, consagrado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, es la facultad que se le brinda al cliente de solicitar la devolución del dinero pagado y la obligación de realizar la devolución del producto recibido, dentro del término de cinco días hábiles siguientes a la entrega del producto y/o compra del bien.

### CONDICIONES

- La reclamación debe ser realizada dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la entrega del producto y/o compra del bien.
- El cliente se debe presentar con la factura original de compra o el documento que acredite que el producto fue adquirido en **CEM ELECTRONIX S.A.S.**
- El producto debe estar nuevo, sin uso, con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo y/o el cliente debe de devolver el producto de acuerdo a las instrucciones de **CEM ELECTRONIX S.A.S.**
- En el caso de productos que requieran armado, ya sea por parte del cliente o por parte de un técnico indicado por la marca, el derecho de retracto sólo se podrá hacer efectivo si el producto no ha sido desembalado y se mantiene en su embalaje original.



## IMPORTANTE

**El producto no puede haber sido usado, prendido, destapado, desembalado, en tal caso, no aplicará el derecho de retracto por ya haberse usado el bien.**

## ¿CÓMO EJERCERLO?

Para ejercer el derecho de retracto:

- El cliente puede acercarse con su factura o documento equivalente y el producto, a cualquiera de las tiendas **CEM ELECTRONIX S.A.S.**
- El cliente puede generar su solicitud escribiendo al correo [legal@samsungmedellin.com](mailto:legal@samsungmedellin.com).
- La devolución del dinero se hará a nombre de quién se expida la factura electrónica y al mismo medio de pago utilizado al momento de la compra.
- El cliente deberá pagar los costos de transporte y demás que conlleve la devolución del producto.
- En caso de hacer efectivo el derecho de retracto de acuerdo a las condiciones expuestas, CEM ELECTRONIX S.A.S, realizará, dentro de los treinta (30) días calendarios desde el momento en que se ejerció el derecho de retracto, todas las gestiones pertinentes ante las correspondientes entidades bancarias con el fin de realizar la devolución del dinero, sin embargo, no se hace responsable de las demoras que se ocasionen por parte de las entidades financieras.

Se exceptúan del derecho de retracto, de acuerdo a la ley 1480 de 2011, los siguientes casos:

**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 al derecho de retracto:**

# Samsung Store

---



@samsungstorecem



vivelaera.com

- Galaxy buds live.
- Galaxy buds plus.
- Audífonos Samsung AKG Y500.
- Audífonos Samsung AKG Y100 Wireless.
- Galaxy Buds 2.
- Galaxy Buds Pro.
- Audífonos BT A80B.

## **IMPORTANTE**

Por disposición legal, el derecho de retracto únicamente aplica para compras realizadas en medios no presenciales.