

## **POLITICA DE CAMBIOS Y GARANTIA**

### **CAMBIOS**

En NAVILA queremos que estés feliz y satisfecha (o) con tu compra. Por eso te damos la opción de cambio de producto (s), para ello deben cumplirse las siguientes condiciones:

(1) El plazo máximo para solicitar un cambio será de 15 días calendario contados desde la fecha de la compra. (2) El producto no debe presentar uso, no debe haber sido modificado y debe estar en perfectas condiciones. (3) El producto debe contener las etiquetas, accesorios y empaques originales. (4) El cambio debe ser por otro producto de igual o mayor valor, caso en el cual el cliente pagará el valor excedente. (5) En caso de que el producto haya sido enviado a una ciudad diferente a Bucaramanga, el cliente deberá solicitar el formulario de cambios al correo [navilabucaramanga@gmail.com](mailto:navilabucaramanga@gmail.com), dicho formulario debe ser incluido el enviar el producto para cambio diligenciando la información respectiva. El cliente deberá asumir los gastos de fletes y transporte para hacer efectivo el cambio.

- No se hacen devoluciones de dinero.
- Si el (los) producto (s) fueron comprados con descuento o en promoción, no tienen cambio.
- Las solicitudes de cambio también podrán hacerse de manera presencial en nuestra tienda ubicada en el Centro Comercial Cacique Piso 3 Isla 310 Costado Norte - Bucaramanga.

### **RECLAMOS POR GARANTIA**

La garantía cubre defectos de fabricación por el término de 3 meses a partir de la entrega del producto. La garantía no cubre el deterioro natural del producto, ni los daños ocasionados por uso indebido del producto o por no atender las instrucciones de uso y cuidado.

Siempre que le hayas dado un buen uso al producto y este tenga un problema de calidad, reconoceremos la reparación del producto. Solo en caso de no ser posible su reparación será reemplazado por otro producto igual. El producto deberá entregarse con la factura de venta y será evaluado por el Departamento de Calidad. En un término de 15 días hábiles siguientes a la entrega del producto se dará respuesta a la reclamación al correo electrónico suministrado por el cliente. El tiempo de reparación del producto podrá ser de hasta 30 días. Si la solicitud de garantía no es aceptada después de haber sido evaluada por el departamento de calidad, los gastos de fletes y transporte para envío del (los) producto (s) deberán ser asumidos por el cliente.

En caso de que el producto haya sido enviado a una ciudad diferente a Bucaramanga, el cliente deberá solicitar el formulario de garantías al correo [navilabucaramanga@gmail.com](mailto:navilabucaramanga@gmail.com), dicho formulario será enviado al correo electrónico suministrado por el cliente, quien deberá incluir el formulario al enviar el producto diligenciando la información respectiva. Nos pondremos en contacto contigo para coordinar el envío.

Las solicitudes de garantía también podrán hacerse de manera presencial en nuestra tienda ubicada en el Centro Comercial Cacique Piso 3 Isla 310 Costado Norte - Bucaramanga.

Antes de radicar un reclamo por garantía, te sugerimos consultar los casos más comunes de rechazo: (1) Se excedió el tiempo límite de 3 meses después de la compra o entrega del producto para hacer el reclamo. (2) No seguir las instrucciones de uso y cuidado, indicadas en la etiqueta del producto. (3) Uso de químicos o tintas (Alcohol, lapicero, jean) que destiñan el material. (4) Lavar el producto en lavadora.

Si tienes dudas puedes comunicarte a la Línea de Atención al Cliente 317 4899403 de lunes a viernes de 8 AM a 12 PM y de 1 PM a 5 PM.