



## **DEVOLUCIÓN Y CAMBIOS POR DERECHO DE RETRACTO**

Los usuarios de [www.iegrupo.co](http://www.iegrupo.co) tienen la posibilidad de ejercer su derecho al retractor de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; esto es, por parte del usuario reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta y por parte de **Internacional de Eléctricos S.A.S** efectuando la devolución de lo pagado por el producto; siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

El usuario tiene derecho de retractor si:

- Realiza la solicitud de retractor dentro de los cinco (5) días siguientes a la entrega del producto.
- Solicita el retractor o devolución por medio de correo electrónico a la dirección [servicioalcliente@iegrupo.co](mailto:servicioalcliente@iegrupo.co) o a través de la línea nacional 01 8000 433111.
- El producto no está averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto tiene etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no muestra señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no tiene más de cinco (5) días hábiles de entregado.

Las políticas a tener en cuenta en el proceso de retractor o devolución son:

- Los costos de transporte deberán ser asumidos por el usuario y los demás que conlleven la devolución del bien.
- **Internacional de eléctricos S.A.S.** efectuará la devolución del dinero al usuario, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción de la mercancía devuelta, a través del medio estipulado por el usuario (ver políticas de reembolso).
- La mercancía podrá ser devuelta a través de estos medios a elección del usuario:
  - a. Entregándola personalmente en la sucursal de la ciudad más cercana a la dirección de entrega del pedido.
  - b. Llamando a la línea: 01 8000 433111 donde se coordinará la recogida en su domicilio a través de una empresa transportadora de mercancía. Le recordamos que quien ejerza el derecho de retractor o devolución deberá pagar el valor de éste servicio.



- El derecho de retracto o devolución no aplicará para productos sobre pedido o aquellos que fueron elaborados, fabricados, armados, cortados o preparados conforme a las especificaciones del usuario o que son claramente personalizados.

Solo cumpliendo estas condiciones el cliente recibirá la totalidad del dinero de su compra. En caso contrario el producto será retornado al cliente y no habrá reembolso.

### **GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS**

En caso que un producto adquirido a través de [www.iegrupo.co](http://www.iegrupo.co) presente problemas de funcionamiento o daños después de su recepción, el cliente podrá contactar a **Internacional de Eléctricos S.A.S**, quien brindará un soporte adecuado a su solicitud de garantía.

Para que las solicitudes de garantía sean procedentes, deben cumplir con las siguientes condiciones:

- La garantía del producto debe estar vigente.
- El producto debe contar con la factura y documentos de garantía.
- La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico.
- Para tramitar la garantía de un producto instalado se programará una visita técnica de verificación.
- El tiempo máximo de atención desde la recepción del elemento y hasta la entrega de respuesta del diagnóstico al cliente, no deberá superar los veinte (20) días hábiles, por ello, tenga en cuenta que el producto se remitirá al proveedor para su diagnóstico técnico y su reparación (si aplica).
- El proceso de reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud o dependiendo de los tiempos de entrega del proveedor si es el caso.
- La mercancía deberá ser devuelta a través de estos medios a elección del usuario:
  - a. Entregándola personalmente en la sucursal de la ciudad más cercana a la dirección de entrega del pedido.
  - b. Llamando a la línea: 01 8000 433111 donde se coordinará la recogida en su domicilio a través de una empresa transportadora de mercancía.



- Si resulta procedente la garantía del producto, se efectuará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrarán oportunamente los repuestos requeridos. Si el producto no admite reparación, se procederá a la devolución del precio pagado o se cambiará el producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.
- Si el producto estuviera en un lugar diferente al de la compra o entrega, el cliente deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía.
- En caso de repetirse la falla, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.
- La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido es:
  - a. Hubo fuerza mayor o caso fortuito.
  - b. El uso indebido del bien o producto por parte de consumidor.
  - c. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía.
- **Internacional de Eléctricos S.A.S.**, sin excepción, deberá informar al cliente que la solicitud de garantía puede aceptarse o no, dependiendo de las instancias de revisión del analista comercial (si se trata de productos con serial), si el producto no tiene serial y cumple con las condiciones aplica reposición inmediata.
- Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.
- Si se trata de un elemento con serial (Circuito cerrado de televisión, Fermax, Qcom, trennet, Tripplite y HP networking) si se relaciona el número del serial en la factura y se verifica que corresponda.

**Internacional de Eléctricos S.A.S** tiene derecho a reponer, reparar o reembolsar el dinero del producto. En el caso en que se deba reponer el bien por otro igual o de las mismas características, el proveedor procederá a su reposición dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, después de la recepción del producto por parte del proveedor.



## **REEMBOLSOS**

El tiempo de procesamiento de un reembolso, varía dependiendo del método de pago elegido y del tipo de solicitud de reembolso. Para una cancelación el tiempo de reembolso empieza a contar una vez el producto haya sido recibido por **Internacional de Eléctricos S.A.S.** En el caso de un retracto o garantía el tiempo depende de la aceptación de su solicitud por parte de **Internacional de Eléctricos S.A.S.**

Después que el reembolso sea aprobado, el cliente puede elegir entre estos métodos:

- Bono o nota crédito: que tendrá vigencia de un año, no es acumulable y deberá usarse en una sola compra.
- Consignación bancaria: para recibir el dinero en la cuenta bancaria, el titular de la cuenta debe ser el mismo que hizo la compra en [www.iegrupo.co](http://www.iegrupo.co). La duración del reembolso es de treinta (30) días hábiles.
- Reversión a tarjeta de crédito: los reembolsos que se realizan por este método no pueden ser parciales, solamente se aceptará reembolsar la totalidad de la orden. La duración del reembolso es de máximo treinta (30) días hábiles. Estos tiempos de reversión dependen directamente de la entidad bancaria del consumidor.

Para todo tipo de reembolso la información del titular debe ser correcta, de no ser así los tiempos de procesamiento se prolongarán. Los datos necesarios son:

Número de cédula:  
Nombre del Cliente:  
Número de cuenta Bancaria:  
Tipo de Cuenta:  
Entidad Bancaria:  
Producto:  
Valor: