

ANEXO 1 DEL CONTRATO DE ADHESIÓN DE COMERCIO ELECTRÓNICO PIAGO

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS DE PIAGO

En el equipo de **PIAGO** deseamos que usted como **CLIENTE** esté contento con su experiencia en la **TIENDA PIAGO**, por lo que ponemos a su disposición la siguiente política de devoluciones y reembolsos para que su experiencia con nosotros sea de lo más amena y clara posible. Procuramos tener atención personal ¡No somos robots!, por lo que en caso de que tenga alguna duda respecto de la presente política, puede ponerse en contacto con nosotros a través de los siguientes medios de comunicación (en lo sucesivo **MEDIOS DE COMUNICACIÓN**):

- a) Vía mensaje de datos a través de la aplicación conocida como *Whatsapp*: al número de teléfono: 3330200447
- b) Vía correo electrónico a la siguiente dirección de correo electrónico: piago.atencionclientes@gmail.com

I. DEVOLUCIONES:

I.I.- Tenemos una política de devolución de 30 días naturales, lo que significa que usted tiene un plazo de 30 días naturales contados a partir de recibir su artículo de la **TIENDA PIAGO** para solicitar una devolución.

I.II.- Para que **PIAGO** pueda aprobar la devolución el artículo deberá estar en las mismas condiciones en las que fue recibido, sin haber sido utilizado, alterado y/o personalizado, dañado dolosa o culposamente por usted, y deberá contar con todo su etiquetado y embalaje original así como el recibo o comprobante de compra correspondiente.

I.III.- Para iniciar una devolución, deberá ponerse en contacto con **PIAGO** a través de los **MEDIOS DE COMUNICACIÓN** donde deberá enviar una solicitud de reembolso que deberá incluir de manera enunciativa más no limitativa:

- a) Evidencia fotográfica y audiovisual del defecto, daño o desperfecto del producto.
- b) Descripción del daño, defecto o desperfecto

Una vez recibida su solicitud, **PIAGO** le notificará si la misma fue aceptada, en caso de ser aprobada le enviaremos una etiqueta de envío para la devolución, así como instrucciones sobre cómo y dónde enviar su paquete. Cabe señalar que



no se aceptarán los artículos que nos devuelvan sin solicitar primero una devolución.

II. DAÑOS Y PROBLEMAS:

Inspeccione su pedido al recibirlo y comuníquese con nosotros de inmediato si el artículo está defectuoso, dañado o si recibe el artículo incorrecto, para que podamos evaluar el problema y corregirlo.

III. REEMBOLSOS:

Le notificaremos una vez que hayamos recibido e inspeccionado su devolución, y le informaremos a la brevedad si el reembolso fue aprobado o no. Si se aprueba, se le reembolsará la cantidad total del producto en su método de pago original. Recuerde que su banco o compañía de tarjeta de crédito y/o débito puede tardar algún tiempo en procesar el reembolso.

¡No entendí, un resumen por favor!

- 1. Revisar el producto en cuanto llega, si está en mal estado notificar en brevedad.**
- 2. Si no está en mal estado, pero está inconforme o no es lo que esperaba, contáctenos. Lo atenderemos en menos de lo que canta el gallo.**
- 3. Si se aprueba la devolución se te enviarán instrucciones y una guía para tu paquete, por favor revisa que lo envíes tal cual como llego. Queremos aceptar tu reembolso, si lo envías en mal estado ya no podremos volver a venderlo.**
- 4. Una vez que llega a nuestra bodega lo revisaremos y si se aprueba la devolución se te reembolsara el dinero.**