

# Política de Cambios y Devoluciones

Última actualización: [12/10/2024]

En [Nombre de la Empresa], queremos asegurarnos de que estés completamente satisfecho con nuestros productos y servicios. Si por alguna razón no estás conforme con tu compra, ofrecemos la posibilidad de realizar cambios y devoluciones de acuerdo con las condiciones que se detallan a continuación.

## 1. Productos Elegibles para Cambios y Devoluciones

Puedes solicitar un cambio o devolución si el producto que adquiriste cumple con las siguientes condiciones:

- El producto está defectuoso o dañado.
- El producto entregado es incorrecto o no corresponde a lo solicitado.
- El producto está sin abrir, en su empaque original, y no ha sido utilizado, dentro del plazo de [número de días] días calendario desde la fecha de recepción.

### Exclusiones:

No aceptamos devoluciones ni cambios en los siguientes casos:

- Productos digitales o software descargables una vez que se haya completado la descarga o activación.
- Servicios prestados o productos personalizados según tus especificaciones.
- Productos que muestren señales de uso o instalación.

## 2. Plazo para Solicitar un Cambio o Devolución

Tienes un plazo de [número de días] días calendario a partir de la fecha de recepción del producto para solicitar un cambio o devolución. Después de este período, lamentablemente no podremos procesar solicitudes de reembolso o cambio.

## 3. Proceso de Cambio o Devolución

Para iniciar el proceso de cambio o devolución, sigue estos pasos:

1. **Contáctanos:** Envíanos un correo electrónico a [hola@cobi.pe] con los detalles de tu pedido, una descripción del problema y cualquier evidencia (fotos, documentos) que apoyen tu solicitud.
2. **Revisión de Solicitud:** Una vez recibida tu solicitud, revisaremos la información proporcionada y te notificaremos si tu cambio o devolución ha sido aprobada o rechazada en un plazo de [07] días hábiles.
3. **Devolución del Producto:** Si tu solicitud es aprobada, te proporcionaremos las instrucciones para devolver el producto. Ten en cuenta que los costos de envío por la devolución correrán por tu cuenta, a menos que el producto esté defectuoso o incorrecto.

## **4. Condiciones de Reembolso**

Si se aprueba tu devolución, procesaremos el reembolso en un plazo de [número de días] días hábiles a partir de la recepción y revisión del producto devuelto. El reembolso se emitirá a través del mismo método de pago utilizado para la compra original.

### **Tiempos de Reembolso:**

- Tarjetas de crédito o débito: El reembolso puede tardar entre [07] y [ 14] días hábiles en reflejarse en tu cuenta, dependiendo de tu institución bancaria.
- Transferencias electrónicas o pagos en efectivo: El reembolso será procesado a la cuenta bancaria que nos indiques en un plazo de [14] días hábiles.

## **5. Condiciones de los Cambios**

Si tu solicitud de cambio es aprobada, te enviaremos el producto de reemplazo una vez que hayamos recibido el artículo original, sujeto a disponibilidad. Si el producto solicitado para el cambio no está disponible, te ofreceremos una alternativa o la opción de un reembolso.

## **6. Garantía de los Productos**

Algunos de nuestros productos tecnológicos incluyen una garantía limitada, la cual se detalla en la descripción de cada artículo o servicio. Las condiciones específicas de la garantía pueden variar según el tipo de producto o servicio adquirido. Por favor, revisa la información de garantía incluida con tu compra para más detalles.

## **7. Productos Defectuosos o Dañados**

En caso de que el producto recibido esté defectuoso o dañado, contáctanos dentro de los primeros [14] días calendario a partir de la recepción del producto. Te pediremos que nos envíes fotos o evidencia del daño o defecto para poder procesar tu solicitud. En estos casos, los gastos de envío de la devolución correrán por nuestra cuenta, y se te ofrecerá la opción de un reemplazo o reembolso completo.

## **8. Errores en el Envío**

Si recibiste un producto incorrecto, comunícate con nosotros dentro de los [número de días] días calendario posteriores a la entrega. Procesaremos el reemplazo lo antes posible, cubriendo los gastos de envío necesarios para devolver el artículo incorrecto y enviar el correcto.

## **9. Excepciones y Limitaciones**

- No se aceptan devoluciones de servicios prestados una vez completados.
- No somos responsables por daños a los productos resultantes del mal uso, instalación incorrecta o mantenimiento inadecuado por parte del usuario.
- [Cobi] se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de devolución o cambio que no cumpla con los requisitos establecidos en esta política.

## 10. Contacto

Si tienes alguna pregunta o necesitas asistencia con tu solicitud de cambio o devolución, no dudes en ponerte en contacto con nosotros:

- Correo electrónico: [hola@cobi.pe]
- Teléfono: [998197505]
- Dirección: [Jr. Aldebaran 320 Dpto. F Int. 203, Santiago de Surco, Peru]