



Política de devoluciones

Motorepuestos.com.co ofrecen a sus clientes la posibilidad de retractarse de la compra durante los primeros 5 días hábiles después de la entrega del producto. Tal cual como estipula el derecho de retracción consignado en el **artículo 47 de la ley 1480 de 2011**. Los retractsos deben de ser solicitados a través de nuestro correo de atención **contacto@motorepuestos.com.co** indicando:

Nombre Cliente:

Numero de pedido:

Fecha de entrega del producto: (La que indica el soporte de la transportadora)

Motivo del retracto:

Una vez radicado el correo, **motorepuestos.com.co** tendrá un plazo de hasta 2 días hábiles para responder al cliente sobre cómo proceder con la devolución.

Importante:

- **Costo de envío:** **Motorepuestos.com.co** no cubren los costos asociados al transporte de la mercancía por devolución del cliente. El cliente es quien debe asumir estos costos y deberá hacer llegar por sus propios medios el producto, marcado con el siguiente rotulo:

Destinatario:

MOTOREPUESTOS.COM.CO S.A.S

NIT 900998242

Dirección: CALLE 98 SUR 48 225

BODEGA 114

Ciudad/Departamento: LA

ESTRELLA, ANTIOQUIA

Teléfono: 3153328156

Envía:

CC

Dirección:

Ciudad/Departamento:

Teléfono:

Nota: el rotulo puede ser hecho a mano. Se recomienda usar Interapidísimo como transportadora.



- **Condiciones devolución:** Para ser aceptada la devolución, el producto debe cumplir con la siguiente característica.
 - No debe presentar señales de uso, desgaste o mala manipulación.
 - Debe de contar con todos sus empaques originales.
 - De tener varias piezas, este debe de estar completo.
 - Realizar la devolución dentro de los 5 días hábiles luego de haber recibido el pedido. Tal cual como estipula el derecho de retracción consignado en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.

- **Procedimiento:** una vez la devolución sea ingresada al centro de distribución, esta será revisada por el personal para garantizar el cumplimiento de las condiciones anteriores. Por lo cual se cuentan con 2 días hábiles para dar respuesta al cliente sobre la solución.

- **Rechazo de la devolución:** La devolución será rechazada si no cumple con las condiciones especificadas anteriormente en la política de devolución.

- **Aceptación de la devolución:** La devolución será aceptada si cumple con las condiciones especificadas anteriormente en la política de devolución. Para este caso se procederá con saldo a favor o devolución de dinero.
 - **Saldo a favor:** se le otorgará al cliente un cupón por el valor de la compra, el cual podrá redimir en nuestra página web. Este cupón cuenta con las siguientes condiciones.
 - La compra debe ser igual o superior al valor del cupón.
 - El cupón es personal y solo aplica para 1 redención.
 - No es acumulable con otras promociones.
 - Cupón no canjeable por dinero.
 - El cupón se debe de ingresar tal cual está escrito sin espacio en el carrito de compra.

 - **Devolución de dinero:** se realizará el reintegro al cliente del valor de la compra una vez nos indique a través de correo electrónico la siguiente información:
 - Número de cuenta bancaria
 - Nombre del Banco
 - Tipo de cuenta
 - Certificado de cuenta bancaria del titular



La devolución de dinero se verá reflejada entre 5 a 10 días hábiles dependiendo de las fechas de pago estipuladas por la compañía y los tiempos entre bancos para realizar transacciones.

Nota: el proceso de devolución aplica para las compras realizadas a través de la pagina web www.motorepuestos.com.co. Para las ventas realizadas a través de los Marketplace, el proceso debe realizarse a través de sus plataformas y son ellos como Sellers quienes deben de gestionar la devolución ante **motorepuestos.com.co** por lo cual no se asegura el cumplimiento de los tiempos anteriormente mencionados.

Cualquier duda o inquietud adicional frente al proceso, no dude en escribirnos o llamarnos a líneas de atención al cliente: **+57 (4) 444 20 25 Ext 200** en Medellín, o al **315 332 8156** en el resto del país. También nos pueden escribir **contacto@motorepuestos.com.co**