



## 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 15 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.



- **Saldo de la devolución:** La ley de retracto indica hacer la devolución del dinero que el cliente pago por el producto. Lo anterior refiere a que el cliente debe asumir el valor de los envíos y las operaciones bancarias realizadas tanto en la compra como en la devolución del dinero.
- **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 el valor de los productos comprados 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.

- **Cancelación del crédito:** Si el medio de pago del pedido corresponde a sistecredito o Addi, se validará la cancelación total o parcial del mismo, esto dependerá de que cada entidad permita realizar el proceso. De o poder realizar la cancelación, se hará devolución de dinero a la cuenta que el cliente nos índice, teniendo presente que el crédito seguirá activo y deberá ser pagado por el cliente.

**Nota:**

- No proceso de devolución aplica para las compras realizadas a través de la página web [www.motorepuestos.com.co](http://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.
- De generarse un faltante en el pedido de un cliente, se procederá a indicar la novedad y ofrecer producto sustituto, saldo a favor o devolución de dinero. El cliente se encuentra en el derecho de elegir cual es la opción que mas se adecue a su necesidad.
- Para el **saldo a favor** se debe tener en cuenta: se le otorgará al cliente un cupón por el valor de la compra o productos con novedad, 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.
- Para la **devolución de dinero** se realizará el reintegro al cliente del valor de la compra o productos con novedad, 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.
  - Los tiempos estipulados en la devolución de dinero, están contemplados bajo:
    - La compañía realiza pagos a proveedores los días viernes de cada mes.
    - El cliente debe de estar creado con antelación, este proceso puede tardar hasta 24 horas en realizarse y depende de la respuesta del cliente frente a la solicitud de documentación.

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**