



POLITICA COMERCIAL DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Política de Cambios

Si deseas hacer el cambio de alguno de nuestros productos, lo puedes hacer de dos maneras: en cualquiera de nuestras sedes en Bogotá, presentando tu comprobante de compra, en un plazo máximo de 30 días después de la fecha de compra.

Para compras fuera de Bogotá el cliente asumirá el costo en los siguientes casos:

- 1) Cuando desee devolver el producto y devolución del dinero, en este caso una vez recibido el producto en perfecto estado se procederá a realizar la devolución del dinero
- 2) Por garantía del producto cuando se desea revisión o cambio, el cliente asumirá un trayecto de envío a Zion y Zion asumirá el flete de devuelta al cliente

Para compras dentro de Bogotá el cliente deberá hacer llegar el producto para cambio o devolución en una de nuestras sedes en Bogotá.

¿Cómo se genera un cambio?:

Te debes comunicar al teléfono 57 3203775452 e informar las razones del cambio, por cambio de producto se verificará la disponibilidad de existencia del nuevo producto, en caso de tener existencia se deberá cancelar el excedente o se realizará devolución en efectivo o por transferencia bancaria a una cuenta Bancolombia, Nequi o Daviplata de acuerdo a la disponibilidad de recursos. El producto en devolución entrara a inspección de calidad para validar que se encuentra en perfecto estado. Si el veredicto es positivo se autorizará el cambio del producto. Si no lo es, se procederá a realizar la devolución del producto sin derecho a devolución de dinero ni dineros por fletes.

Cambio por garantía o error en el despacho:

Te debes comunicar al teléfono 57 3203775452 para gestionar el envío de tu producto. Una vez el producto en devolución llegue a la sede de Zion, tendremos 20 días hábiles para dar el veredicto que en efecto existen problemas de calidad o error en el despacho, se informará a tu correo electrónico/vía telefónica, del producto. En este caso el vendedor debe asumir todos los gastos de envío, tanto de devolución a la bodega principal de Zion. Como de programación para su



nuevo despacho. Este envío se hará por la empresa de transporte más conveniente

¿Qué hago si mi producto no es el que pedí?

Si no recibes el producto que ordenaste, contáctate al teléfono 57 3203775452 en no más de 2 días una vez recibido el producto, es importante que nos contactes tan pronto lo recibas y lo cambiaremos por el artículo correcto. Recuerda que el cambio no tiene ningún costo adicional.

¿Cómo debo enviar el paquete por la transportadora?

Cuando entregues el producto a la transportadora este ya debe estar debidamente embalado, debes informar el nombre del remitente tal cual la persona que aparece en la compra inicial. Puedes utilizar el mismo empaque en que recibiste el pedido o puedes usar uno de tu preferencia, sin embargo, es importante que el empaque sea el adecuado según la naturaleza del producto para que este no se pueda ver afectado durante el proceso de transporte.

¿Qué pasa si modifico el producto y luego reclamo la garantía?

El producto para devolución no debe estar modificado o alterado de su estado original y el producto debe estar en perfecto estado, limpio y con sus etiquetas originales, manuales y plásticos protectores aun puestos.

¿Qué pasa si mi devolución no cumple con los criterios de nuestra política de cambios y garantías?

Te informaremos mediante un correo electrónico la razón por la cual no procede el cambio o la garantía y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial, este envío deberá ser asumido por el cliente al no aplicar ningún término de garantía.

Condiciones de Devoluciones

Zion dispone de un plazo para devoluciones de 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción de tu producto. Para más información consulta nuestra política de cambios y devoluciones.

¿Cuánto tiempo tengo para devolver un producto que compré online?

Una vez recibas tu producto, tienes 10 días hábiles para devolverlo. Nosotros te cambiaremos el producto o te devolveremos el dinero y puedes utilizarlo para hacer otro pedido.



¿Cómo puede ejercer mi Derecho de retracto?

De acuerdo a la normatividad vigente, tienes la posibilidad de retractarte de tu compra durante los cinco (5) días hábiles, posteriores a la entrega del producto. Zion aceptará las devoluciones únicamente si se cumplen con las siguientes condiciones:

El retracto del producto debe manifestarse al teléfono 57 3203775452 de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m también puedes hacerlo vía WhatsApp. El cliente deberá enviar junto con el producto, toda la documentación de soporte de la adquisición del mismo (por ejemplo: factura, remisión, imagen de compra, etc.).

Luego que el producto sea recibido, se procederá a realizar una verificación del estado del producto, a partir de la cual se decidirá si se acepta o rechaza la solicitud. Se le dará respuesta al consumidor en un término no mayor a tres (3) días hábiles posteriores a la recepción del producto.

¿Cuál es el costo de la devolución?

La devolución puede o no tener costo de acuerdo a las razones de éste. Tener en cuenta la política de cambios y devoluciones.

¿Cómo solicito el reembolso?

Un reembolso se puede solicitar dentro de los 5 días hábiles siguientes de recibir tu producto.

Elige entre estas formas de reembolso:

Crédito online:

Es la forma más rápida y sencilla de recibir un reembolso, y con este crédito podrás hacer la compra de cualquier otro producto que tengamos en nuestra página www.zioncolombia.com El crédito será entregado hasta en 2 días hábiles una vez sea recibido el producto a ser devuelto en nuestra bodega de Zion en Bogotá.

Reversión:

Se realizará devolución en efectivo o por transferencia bancaria a una cuenta Bancolombia, Nequi o Daviplata de acuerdo a la disponibilidad de recursos en un máximo de 5 días hábiles



¿Qué hago si no tengo el empaque original para la devolución?

Para intercomunicadores, cámaras de movimiento y otros productos con empaque especializado es importante que envíes con la caja original y con todos los accesorios, de otra forma se rechazará la devolución, para otros productos es importante que lo devuelvas en un empaque apropiado para la conservación de la calidad del producto.