

POLITICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Para solicitar cualquier cambio o devolución de un producto comprado, se deberá comunicar con Servicio al Cliente al (01) 600-0000 o al Whatsapp 999-999-999. El producto, accesorios, empaques y manuales deben estar en perfecto estado y sin señales de uso. Asimismo, deberás presentar el ticket original y documento de identidad de la persona que realizó la compra.

Requisitos:

- **Todo cambio o devolución se debe realizar dentro de los ocho (8) días calendario contados a partir de la fecha en que se recibió el producto.**
- **El artículo deberá ser entregado en la tienda con su empaque original. Es indispensable contar con el producto completo, tal y como fue entregado, es decir, con todos sus elementos tales como: etiquetas, accesorios, empaques y manuales originales en buen estado y sin señales de uso.**
- **En caso que los productos presenten una falla de fábrica comprobada dentro de los 8 días de recibido, el cliente será atendido con el cambio de la unidad.**
- **Es indispensable presentar el comprobante de compra (Boleta/Factura electrónica). En caso de extravío o pérdida de este último, es importante efectuar la denuncia policial respectiva.**
- **Presentar documento de identidad (DNI, Carnet de Extranjería o Pasaporte).**
- **Para el caso de productos asociados a una promoción (combos) se requiere la entrega de todos los productos que ésta incluye.**
- **El personal de tienda no se encuentra facultado para realizar la inspección general del producto y su funcionamiento.**

- **En caso de productos de gran dimensión, IMDEQ recogerá el producto en el tiempo acordado con el cliente, este recojo será realizado directamente en la dirección donde el producto se entregó.**

Considerar:

- **El personal encargado de recoger el producto no se encuentra facultado bajo ninguna circunstancia para desarmar ni manipular el producto, su única función será la de recogerlo.**
- **Si el producto no se encuentra embalado en su empaque original, no se procederá con la aceptación de este.**
- **Tampoco se concretará la recepción del producto si el cliente no cuenta con el comprobante de pago (copia de boleta/factura electrónica), la misma que deberá ser entregada al personal de tienda.**

Condiciones Generales:

- **Los productos que requieran de armado o instalación, no deben haber sido armados ni instalados.**
- **Cuando el producto aplique para cambio, el asistente de Servicio al Cliente e comunicará con el cliente para informarle el número de solicitud de cambio o devolución.**

Importante: Pasados los ocho (8) días calendario de recibir el producto no podemos cancelar ni realizar el cambio del artículo por desistimiento del cliente.

Reembolsos:

- **Para los casos de devolución y cambio, las tiendas IMDEQ realizarán el reembolso únicamente por el total del producto, luego que la solicitud haya sido aprobada.**

- **Tener en cuenta que el método de procesamiento de la devolución varía de acuerdo con el método de pago utilizado.**
- **Para compras efectuadas con Pago en Efectivo, el reembolso se realizará por medio de una transferencia a la cuenta bancaria del titular de la compra. Plazo estimado de 15 días.**
- **Para una compra con tarjeta de crédito o débito, se hará el reverso a la tarjeta. Plazo estimado de 30 días.**