

Cambios & devoluciones

En **Telones Colombia** la política de cambios y devoluciones tiene como propósito brindar el más completo, rápido y eficaz servicio de atención al usuario, y queremos que usted siempre quede satisfecho con su producto, pero entendemos que en ocasiones, usted podrá llegar a tener la necesidad de solicitar un cambio o devolución y en ese caso, queremos hacer este proceso fácil para usted. Lo invitamos a seguir las instrucciones que se comunican en las siguientes condiciones para que su proceso de devolución sea exitoso:

Ten en cuenta las siguientes condiciones:

Debe presentar la tirilla de pago (**factura**) de compra, en caso de no contar con ella, puede solicitar la constancia y/o certificado de compra.

El plazo máximo para solicitar el cambio de productos será de **3 días** a partir de la fecha de compra.

Estos artículos deben estar en perfectas condiciones aptas para su venta, (**sin uso, sin armar, en el empaque original, catálogos, manuales y todas sus piezas**).

Para cambios, el costo del envío de la orden original no es reembolsable, y el costo del envío hacia **Telones Colombia** es asumido por el consumidor.

En el caso de un defecto de fábrica o de una entrega tarde, te reembolsamos el dinero del envío original y debes comunicarte con servicio al cliente para solicitar un nuevo producto.

No se aceptarán cambios o devoluciones de productos diseñados, cortados o elaborados a la medida, bajo especificaciones particulares o adquiridas a través del cliente.

Puedes realizar cambios y devoluciones directamente en el punto de fábrica, con la factura de la compra, si el producto se encuentra disponible en el inventario, de lo contrario, si el producto se encuentra agotado, puedes esperar hasta que esté disponible para enviártelo o la opción de escoger otra referencia similar.

- Cambios por productos del mismo valor: se realiza el cambio y no se genera ningún cobro adicional o devolución.
- Cambios por productos de menor valor: se realizará el cambio del nuevo producto (de menor valor) y la opción de escoger un nuevo producto hasta completar el valor del producto adquirido inicialmente.
- Cambios por productos de mayor valor: se realizará un cobro de dinero por la diferencia entre el nuevo producto (de mayor valor) y el producto adquirido inicialmente (de menor valor).

Importante!: En caso de retractarse de la compra y solicitar la devolución parcial o total del dinero, Por políticas de la empresa **Telones Colombia** no se hace responsable de dicha situación, **No existe reembolso**, debido a que antes del momento de la venta se le brindo una completa asesoría sobre el producto solicitado, indicándole características, requisitos de instalación, modo de uso y sugerencias para la vida útil del producto, por ello el cliente es consiente y único responsable de su compra.

Por lo anterior en **Telones Colombia** le aconsejamos solicitar el servicio de visita técnica, en la cual el técnico instalador le brindara asesoría y diagnosticara los cambios y procesos que se deben realizar para su debida instalación.