



## **POLÍTICA DE DEVOLUCIONES**

Nuestro compromiso siempre es con la satisfacción de todos nuestros clientes y buscamos la relación por muchos años, y sabemos que eso solo se logrará si el cliente queda más que satisfecho todas las veces que trata con COEXMA S.R.L.

### **I- Cuando El Fabricante comete un error y el producto presenta defectos de fabricación:**

- Coordinamos el retiro del producto o el cliente lo acerca al Centro Logístico, acompañado de la factura original.
- COEXMA S.R.L. recibe el producto y lo lleva al Servicio Técnico autorizado por la marca del producto.
- COEXMA S.R.L. da seguimiento al caso hasta tener resultados de la inspección (podría tomar varios días).
- Si es un defecto de fabricación y está dentro del periodo de garantía, la marca y/o COEXMA S.R.L. se harán cargo de la reparación o del cambio por un producto nuevo.
- Si es un defecto por mal uso, (y el problema es reparable): se pasará un presupuesto al cliente para que él lo apruebe o rechace.

### **II- Cuando COEXMA S.R.L. comete un error y el producto real no tiene las mismas características que el cliente solicitó:**

- **Si se trata de una característica no visible antes de abrir o dañar el envoltorio, pero sí visible antes de utilizar, ensamblar, ensuciar, mojar, etc. el producto:**

Si el producto, claramente no ha sido utilizado, ensamblado, ensuciado, etc.: COEXMA S.R.L. procederá a coordinar el retiro del producto, llevarlo al Centro Logístico para su inspección y cambiarlo por uno con las características correctas.

Si el producto ha sido utilizado, ensamblado, mojado o ensuciado, COEXMA S.R.L. no estará obligado a reemplazar el producto por otro ni a devolver el dinero.

- **Si se trata de una característica que solo puede notarse en el producto tras haberse ensamblado, utilizado, mojado, ensuciado, consumido, etc.:**

COEXMA S.R.L. intentará llegar a un acuerdo con el cliente, según la naturaleza del producto, el tiempo transcurrido entre la entrega y el reclamo y otros factores, pero no estará obligado a realizar el cambio.

**III- Cuando El Cliente cometió un error al elegir o, simplemente, cambió de parecer:**

El cliente podrá solicitar la devolución del producto o cambio por otro dentro de los 48 hs. la factura de compra. Según la naturaleza del producto y otros factores, COEXMA S.R.L. podrá aceptar o rechazar la devolución luego de haber inspeccionado el artículo en el Centro Logístico, buscando que el cliente quede satisfecho.

Con esta política de devoluciones, buscamos la satisfacción del cliente dentro de lo razonable y buscamos cumplir con la Ley De acuerdo a la Ley N° 1334/98 de *Defensa del Consumidor y del Usuario*.



**Alta Dirección**

*Ciudad del Este, 08 de Abril del 2023*  
REV OC