



Protocolo Cambio de Producto Compras Presenciales y Online

La garantía legal es un derecho que permite a los consumidores exigir la reparación o cambio de productos que presentan fallas que impiden su uso normal. Es importante destacar que esta garantía no cubre problemas de gusto personal, talla u otras razones de preferencia individual. Sin embargo, el producto puede ser cambiado por el mismo u otro de la tienda, no ofrecemos devolución del dinero bajo ninguna circunstancia por reglamento interno de la empresa, ofrecemos un plazo especial de 30 días, con un ticket de cambio generado al momento, que puede cubrir estas situaciones.

Cómo Hacer Valer la Garantía

Para hacer valer la garantía de un producto, es necesario seguir los pasos a continuación:

1. **Presentar siempre la boleta o comprobante de compra:** Este documento es crucial para validar la fecha y el lugar de adquisición del producto.
2. **Presentar el producto que tiene problemas:** Asegúrate de llevar el producto en cuestión para que el vendedor pueda verificar la falla.
3. **Explicar la situación al vendedor:** Comunica claramente cuál es el problema que presenta el producto.
4. **Elegir entre las opciones que te ofrezca el vendedor:** Según la política de la empresa, podrás optar por una de las soluciones disponibles.

Opciones de la Garantía

Las opciones que generalmente se ofrecen bajo la garantía incluyen:

- **Reparación gratuita del producto:** Si es posible reparar el producto, la empresa puede ofrecer realizar esta reparación sin costo alguno.
- **Cambio del producto:** En caso de que la reparación no sea viable, se puede optar por cambiar el producto por uno nuevo o otro de la tienda del mismo o superior valor.

Recomendaciones

- **Conserva la boleta de compra:** Se sugiere guardar este documento durante el período que el producto tenga garantía, ya que sin él, no se podrá realizar el cambio sin excepción.

Siguiendo este protocolo, podrás ejercer tus derechos como consumidor de manera efectiva y asegurar que tus productos funcionen correctamente o sean reemplazados en caso de presentar defectos.