



Políticas de Devolución

1. El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 13:00 en la calle 77 # 16 A – 38 oficina 303, sin excepción alguna.
2. No aplica para devolución de productos que presenten señales de uso.
3. El producto debe estar nuevo, sin abrir, debe estar sin uso con todos sus sellos originales, piezas, empaques, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo, presentar el documento de compra en la sucursal correspondiente antes de los 30 (treinta) días calendario.
4. El plazo máximo para efectuar la devolución del producto a partir de la fecha de compra será de 30 (treinta) días calendario a nivel nacional, sin excepción alguna.
5. En caso de efectuarse la devolución, será reembolsado en una nota de crédito, aplicado a un documento de compra. En ningún caso se hará reembolso del dinero.
6. Se realizará nota de crédito en el caso que el producto no haya en stock.

Importante: *Al firmar y/o recibir el documento de compra que certifique el despacho correspondiente queda entendido que el cliente acepta incondicionalmente la presente política y condiciones de devolución, renuncia a cualquier tipo de reclamo que no esté considerado en el presente documento.*

Más información de política de devolución al PBX +57 (1) 552 2190 Ext 308, en nuestro sitio web <https://www.digitalmtx.com> o realice sus consultas y/o reclamos en el correo electrónico centrodeservicio@digitalmtx.com



Políticas de Garantía

1. El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 13:00 en la calle 77 # 16 A – 38 oficina 303, sin excepción alguna.
2. Para ingreso del producto a garantía el cliente deberá entregar el documento de compra y el producto completo con sus empaques, accesorios, manuales, sin daños físicos que invaliden la garantía.
3. El periodo para dar solución a la garantía es de (3) tres días hábiles, a partir de la fecha de radicado.
4. La garantía no cubre en los siguientes casos:
 - Cuando el producto presenta daño físico por mal uso, abuso, manipulación, transporte o descuido.
 - Cuando los sellos de garantía se encontraren rotos, manipulados, cambiados, removidos o sobre etiquetados remarcados.
 - Daños causados por descargas eléctricas o uso de voltaje incorrecto.
 - Daños generados por presencia de elementos nocivos (líquidos, ácidos, polvo, cuerpos orgánicos, inorgánicos, sustancias químicas) que no formen parte del producto.
 - Si el cliente ha cambiado el software original de fábrica
5. Toda garantía que no se reclame en (1) un mes a partir de la fecha de ingreso, se hará un cobro de bodegaje, transcurrido los (6) seis meses será declarada en abandono y se procederá a su destrucción.



6. En caso de presentar desperfectos el producto en un plazo no mayor a (10) diez días calendario de realizar la compra, el cliente se le realizara el cambio del mismo presentando el documento de compra en la sucursal que haya adquirido el producto.

7. Si el cliente no presenta el documento de compra del producto, deberá presentar un documento relacionando el producto, NIT, fecha de compra, la copia del documento de compra se entregará en un plazo de (3) tres días hábiles.

8. Para la entrega de la garantía, el cliente presentara el formato original, no se entrega el producto con fotocopia del formato y si no presenta el formato de garantía.

9. El periodo de garantía que cubre Digital MTX a los clientes en los productos son:

Producto	Tiempo / Periodo
Cargadores de caja roja	(2) dos años
Cargadores para mac y universal	(1) un año
Baterías para portátil	(1) un año
Celulares Xiaomi	1 año celular y 6 meses bateria
Teclados para portátil	(6) seis meses
Pantallas para computador	(6) seis meses
Cascos inteligentes	(6) seis meses
Smart Watch y Smart Band Follow Me	(6) seis meses
Freidoras de aire Follow Me	6 meses panel y 1 año freidora



Producto	Tiempo / Periodo
PowerBank Follow Me	(6) seis meses
Pantallas para celular	(3) tres meses
Baterías para celular	(3) tres meses
Cargador Follow Me power full	(3) tres meses
Diademas Follow Me	(3) tres meses
Cargadores para carro Follow Me	(3) tres meses
Cargador Follow Me quick charge	(3) tres meses
Audífonos bluetooth Follow Me	(3) tres meses
Cables USB Follow Me	(1) un mes

** El tiempo de garantía será especificado en la factura de venta.*

10. En caso de garantía para clientes nacionales, será cubierta en nuestra oficina y el cliente asumirá los fletes.