

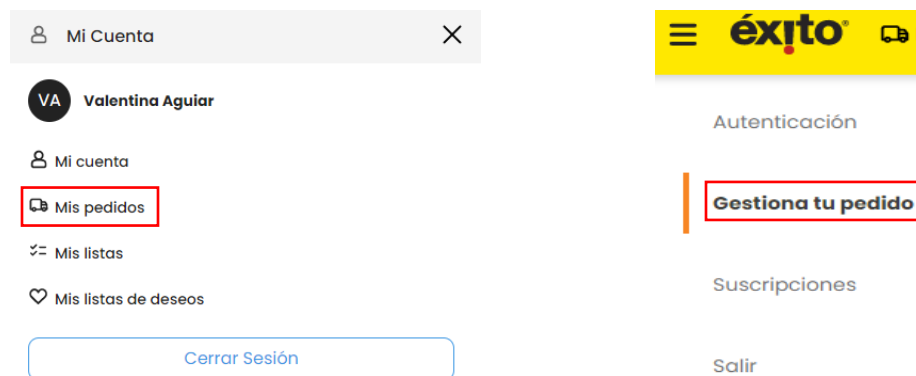
PASO A PASO PARA SOLICITAR UNA GARANTÍA (COMPRA WEB O APP):

Por este medio únicamente puedes realizar solicitud de garantía de los productos comprados en nuestra página web o App.

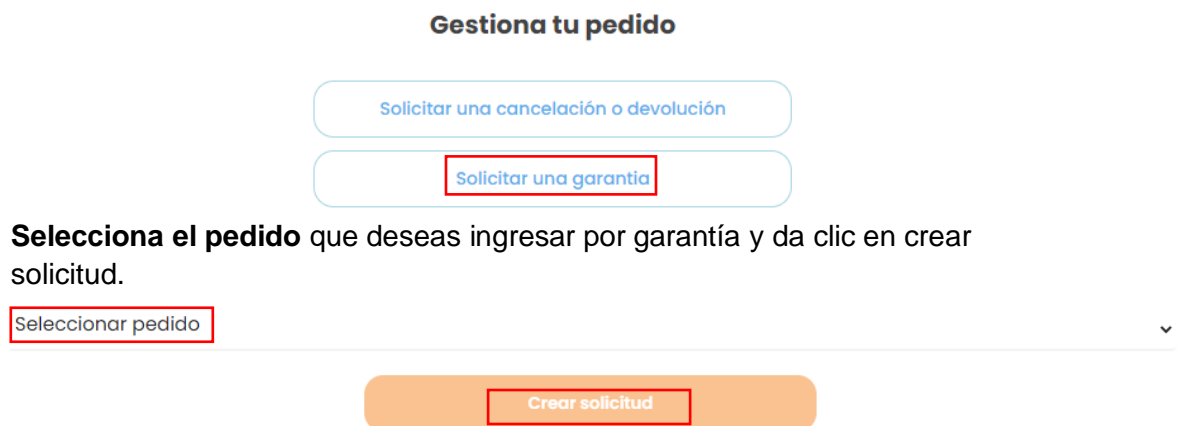
- Recuerda que tu producto se debe encontrar entre los tiempos de garantía, para poder proceder con tu solicitud.
 - La gestión de tu solicitud de garantía puede tardar hasta 30 días hábiles.
1. Ingresa a www.exito.com en la sección **Mi Cuenta**, inicia sesión con el usuario con el que realizaste la compra.



2. Da clic en “Mis pedidos” y después en la opción “Gestiona tu pedido”



3. Selecciona “**Solicitar una garantía**”.




5. Selecciona el producto que necesitas ingresar por garantía, selecciona la cantidad, el motivo y cuéntanos el inconveniente que tuviste, y da clic en continuar.

Cantidad	▼
Motivo	▼
Cuéntanos tu inconveniente	

6. Deberás **seleccionar o ingresar la dirección** para recoger el producto.

Dirección de recogida

Selecciona la dirección en la cual va a ser recogido el pedido, modifícala o crea una nueva dirección de recogida.



Modificar dirección seleccionada

Recoger en otra dirección

7. Revisa y actualiza si es necesarios tus datos personales y de contacto para gestionar correctamente esta solicitud. Acepta lo términos y condiciones y confirma tus datos de contacto.

Datos del comprador

Actualiza tus datos, ajústalos si cuentan con un error o agrega unos nuevos para poder contactarte.

Nombre *



Apellido *



Correo electrónico*



Celular *



☐ Acepto [términos y condiciones](#), [términos y condiciones Marketplace](#) y autorizo el [tratamiento de mis datos personales con las siguientes condiciones](#).

☐ Quiero recibir el newsletter con promociones.

☐ Confirmando mis datos de contacto.

8. Da clic en “Seleccionar fecha” para elegir el día en el que va a ser recogido el pedido para el proceso de devolución, en esta fecha la transportadora realizará la recolección de tu pedido.

Fecha de recogida

Selecciona la fecha en la que va a ser recogido el pedido para el proceso de devolución, en esta fecha la transportadora realizará la recolección de tu pedido.

Seleccionar fecha

9. Clic en “Crear Solicitud”
10. Te confirmaremos si tu solicitud fue exitosa.

Recuerda que también tienes estas opciones para crear tu solicitud de garantía:

- Ingresa a www.exito.com (Ver paso a paso)
- Llama a la línea nacional: 01 8000 428 800 o la línea de tu ciudad)
- Escríbenos por WhatsApp: +57 3052615442
- Ve directamente a uno de nuestros almacenes.
- Puedes acercarte a uno de nuestros almacenes en los que encontrarás un experto que revisará tu producto: Lista de almacenes
- Llama directamente a la marca del producto y programa una visita técnica (**para el caso de grandes electrodomésticos**)- Encuentra el número en la página web de la marca o en el manual o empaque del producto