

## Políticas de Devolución – Tienda Ejemplo

### 1. Plazo para devoluciones

- Los clientes pueden devolver productos dentro de los **30 días corridos** desde la fecha de compra.
- Pasado ese plazo, solo se aceptarán devoluciones por **fallas de fábrica** cubiertas por garantía.

### 2. Condiciones de los productos

- El artículo debe estar en **perfecto estado**, sin uso, con sus **etiquetas y empaques originales**.
- No se aceptan devoluciones de productos de **uso personal** (ej.: cosméticos, ropa interior, alimentos).
- Los **electrodomésticos** no deben haber sido instalados ni utilizados.

### 3. Comprobante de compra

- Es obligatorio presentar **ticket de compra o factura**.
- En compras online, alcanza con el **número de pedido** o el **mail de confirmación**.

### 4. Tipos de devolución

- **Cambio por otro producto:** mismo valor o superior (abonando la diferencia).
- **Nota de crédito:** válida por 90 días en cualquier sucursal.
- **Reintegro de dinero:** se realiza por el mismo medio de pago original en un plazo de **7 a 10 días hábiles**.

### 5. Compras online

- El cliente puede solicitar la devolución hasta **10 días hábiles** después de recibir el pedido (Ley de Defensa del Consumidor).
- Los costos de envío de la devolución corren por cuenta del cliente, salvo que el producto presente fallas.
- Para devoluciones online, solicitar la etiqueta de envío prepagada al **call center**.

### 6. Productos en promoción

- Los productos en **ofertas o liquidaciones** solo podrán cambiarse por otros de igual o mayor valor.
- No aplica reintegro de dinero.

## 7. Procedimiento

1. Presentar el producto y comprobante en cualquier sucursal o completar el formulario en la web.
2. El equipo de atención verificará condiciones.
3. Se gestionará el cambio, nota de crédito o reintegro según corresponda.

## 8. Contacto y atención al cliente

- **Teléfono:** 0800-333-4567 (línea gratuita de lunes a viernes, 9 a 18 hs).
- **WhatsApp:** +54 9 11 2345-6789 (solo mensajes, respuesta en menos de 24 hs).
- **Correo electrónico:** devoluciones@tiendaejemplo.com.ar
- **Formulario web:** [www.tiendaejemplo.com.ar/devoluciones](http://www.tiendaejemplo.com.ar/devoluciones)

## 9. Sucursales habilitadas

- **Sucursal Centro:** Av. Corrientes 1234, CABA. Tel: (011) 4321-5678.
- **Sucursal Norte:** Av. Maipú 567, Vicente López. Tel: (011) 4790-1122.
- **Sucursal Oeste:** Av. Rivadavia 9999, Morón. Tel: (011) 4629-3344.

## 10. Casos especiales

- **Regalos:** si el producto fue recibido como regalo, se entregará una **nota de crédito** a nombre del receptor.
- **Productos voluminosos:** (heladeras, lavarropas, colchones) requieren coordinación de retiro por logística especial, con un plazo de hasta **15 días hábiles**.
- **Garantía extendida:** si contrataste garantía extra, la cobertura aplica únicamente a **fallas técnicas** y no a cambios por disconformidad.