

Política de devolución de productos y garantías

En Asohtrauma nos preocupamos por la calidad de los servicios y productos que les brindan nuestros proveedores a nuestros asociados. Todos nuestros convenios se encuentran debidamente documentados ya aprobados, sin embargo, nuestro trabajo es una intermediación por tal motivo solicitamos la revisión de la siguiente política antes de realizar la compra:

1. Asohtrauma es un intermediario financiero-comercial que realiza las compras por medio de los convenios, sin embargo, las garantías y condiciones de devolución de los productos o servicios son criterios de cada proveedor.
2. Se recomienda analizar e investigar previo a realizar el pedido las características del bien o servicio que se desea comprar, esto porque la mayoría de proveedores en sus políticas establecen que **no** aceptan devolución de productos por cambio de tallas y/o estilo, color, modelo u otra descripción del producto ni el reembolso del dinero. Asohtrauma realiza el pago a los proveedores contra entrega del producto al asociado, por tal motivo la devolución de dinero sólo aplica cuando el proveedor acepte hacer devolución del mismo.
3. Ante cualquier reclamo, cambio o garantía, el asociado deberá presentarse dentro del plazo establecido por cada proveedor.
4. Recuerde conservar el empaque y los accesorios de su producto ya que solamente se hará efectiva su garantía si cuenta con envolturas originales en perfecto estado, con protección y limpio, de manera de manera contraria los proveedores negaran las devoluciones o garantías de los productos.
5. Si existe equivocación en el artículo enviado por parte del proveedor, debe conservarlo en la envoltura y/o empaque original, siempre y cuando el producto no tenga ningún tipo de uso y se encuentre en perfectas condiciones, se aplicará la devolución o cambio respectivo.
6. Si Asohtrauma informa que existen productos en promoción o descuento, tenga en cuenta que dependerá de las políticas de los proveedores es **no** aceptar la devolución o cambio de los productos en esta categoría.
7. Cada proveedor tiene su tiempo de entrega, en términos generales suelen ser de la siguiente manera: área metropolitana: de **24 a 48 horas** hábiles luego de que se confirma la orden de compra y fuera del área metropolitana se entregarán los productos de 2 a 5 días hábiles luego de la confirmación de la orden de compra. Es importante resaltar que pueden existir atrasos en la entrega por parte de los mensajeros por casos fortuitos o de fuerza mayor.
8. En el caso de devolución de productos los gastos originados corren por cuenta del asociado, (los gastos de envío no son reembolsables), sin embargo, consulte con la persona a cargo de servicio al asociado para analizar alternativas.
9. Recuerde indicarnos si se encuentra en un centro regional de INS-RSS ya que los costos de envío de cada producto y a cada zona respectiva podrán variar en el momento de realizar su orden de compra, estos montos son calculados por el proveedor de acuerdo al peso y/o tamaño y/o zona donde se envíe el producto.
10. Los procesos de garantía quedarán sin efecto en caso de que se determine un daño causado por: el mal uso del producto por parte del asociado, que los productos

evidencien daño físico o alteraciones, incluyendo, pero sin limitarse a desgaste, suciedad, ralladuras, raspones, rupturas, golpes.

11. No es válida la garantía por daños ocasionados por condiciones eléctricas externas al equipo como lo son sobretensiones eléctricas de la red de carga.
12. No aplica la garantía por daños ocasionado por condiciones ambientales tales como humedad (o agua), polvo, calor externo o frío extremos. Cabe mencionar que la exposición prolongada a aire acondicionado genera humedad excesiva hacia los dispositivos.
13. Los accesorios incluidos un celular u otro producto como, manos libres, cargador, cable USB, cable de corriente y baterías poseen una semana de garantía.
14. Esta es la lista de productos que **no** aplican devolución o cambios:

- Audífonos.
- Perfumería.
- Videojuegos para consolas (si el juego no funciona al primer momento de utilizarlo y si no cuenta con daños físicos se cambia inmediatamente, con una validez de 24 horas desde adquirido el producto para hacer el cambio)
- Prendas de ropa íntima (como medias, calcetines, medias tipo panties, calzoncillos, boxers, calzones de dama en todas sus formas)
- Vestidos de baño.
- Ningún producto de la categoría de belleza, maquillaje o salud a no ser que el producto esté dañado de fábrica.
- Sombrillas.
- Botellas.
- Aretes o pendientes.
- Accesorios de limpieza.
- Accesorios para el cabello.

Por este medio hago constar que recibí y leí de ASOHTRAUMA la información adecuada de la política de devoluciones y garantías.

Nombre completo: _____

Firma: _____

Fecha: _____