

Política de Devoluciones

En caso de Retracto o cambio de producto, el consumidor deberá devolver el producto a Comercial Meyer S.A.S. por los mismos medios y en las mismas condiciones en que los recibió.

Si una vez recibido el producto desea cambiarlo o retractarse, puede hacerlo siempre y cuando cumpla con lo siguiente:

VIGENCIA: Este trámite se podrá realizar únicamente durante los primeros 5 días hábiles siguientes al recibo del paquete y sin que el bien haya sido utilizado.

CONDICIÓN: Es indispensable que se garantice la integridad del producto; solo se podrá iniciar el trámite de cambio o retractor, cuando los productos no presentan rastros de haber sido usados, cuenten con las etiquetas intactas, están en un estado de limpieza impecable y la caja y los accesorios se encuentran en perfecto estado.

ENVÍO: Si usted decide hacer un cambio o retractor del producto debe comunicarse con nuestra línea WhatsApp de servicio al cliente 320 839 56 95 o a través del correo electrónico: servicioalcliente@motosdelorientekt.com.

Una vez el producto haya sido entregado en las instalaciones de Comercial Meyer S.A.S. Nos pondremos en contacto con usted para realizar la solicitud de retractor o cambio.

FLETES: Los costos de los fletes de devolución correrán por cuenta del comprador tanto para cambios o garantía. El cliente debe garantizar que el embalaje de envío se encuentre en perfectas condiciones. Será responsabilidad del comprador tomar las medidas pertinentes para que el producto, incluida su caja, no sufra deterioros en el transporte.

DEVOLUCIÓN DINERO:

Si el pago se realizó a través de pasarela de pago, transferencia ó depósito bancario, deberá enviar al correo electrónico: servicioalcliente@motosdelorientekt.com la siguiente documentación para proceder con la devolución de dinero total o parcial, indicando en el asunto: Devolución de dinero por compra en Tienda AKT. Derivado de este proceso se debitarán los impuestos de ley a los que haya lugar.

- Certificación bancaria del titular de la compra (No mayor a 30 días de expedición)
- Cuenta de cobro firmada y debidamente diligenciada.

Una vez recibamos esta documentación, se procederá con la devolución de dinero en un término no mayor a 15 días hábiles.

- Si es con tarjeta de crédito, el dinero se verá reflejado en el resumen de su tarjeta (corte tarjeta de crédito). Ten en cuenta que el plazo de acreditación dependerá de tu tarjeta y puede demorar entre 5 y 44 días hábiles desde la cancelación de la compra.
- Si pagaste con tarjeta de débito, lo verás en los movimientos de tu cuenta bancaria.

REVERSIÓN DEL PAGO:

Al ser estas ventas realizadas por medio de mecanismos de comercio electrónico, cuando el consumidor sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso, deberá dentro de los 5 días siguientes a que conoció la operación fraudulenta o no solicitada, o de cuando debió recibir el producto, presentar una queja a Comercial Meyer S.A.S. señalando las razones que fundamentan su queja y cuál de las causales de las mencionadas sustenta su petición, el valor por el que solicita la reversión e identificar la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago. Esto deberá realizarlo a través del correo electrónico: servicioalcliente@motosdelorientekt.com.

Así mismo debe notificar al emisor del instrumento de pago dentro del mismo plazo, señalando el mismo contenido de la queja al proveedor, agregando la identificación de la transacción realizada con indicación de número, fecha y hora, y adjuntando la constancia de la queja presentada al proveedor.

Una vez presentado lo anterior, los participantes del proceso tienen un término de 15 días hábiles para hacer efectiva la reversión.