POLITICA DE GARANTÍAS, RECLAMOS & DEVOLUCIONES

LEN IMPORTACIONES S.A.S.

TODA GARANTÍA, RECLAMO O DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA DEBE NOTIFICARSE POR ESCRITO AL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE CON SU FACTURA DE COMPRA.

POLITICA DE GARANTÍAS

1. Para los casos de bicicletas, marcos, tenedores y equipos de gimnasio, se debe adicionar copia de factura de cliente final. La GARANTÍA cubre defectos de fabricación en estructura, tubería, chasis, pintura (excepto colores neón), laminados y soldaduras por doce (12) meses, para componentes electrónicos (motores, tarjetas, adaptadores, rodamientos, correas, sensores y monitores, etc.) la garantía es de tres (3) meses fecha de factura.
2. La GARANTÍA del artículo no será efectiva si el producto fue manipulado por un servicio técnico no autorizado por LEN IMPORTACIONES.
3. En caso de presentarse alguna NOVEDAD fuera de los términos de garantía del producto y se requiera el envío al CENTRO ESPECIALIZADO DE GARANTIAS – CEG para su revisión, evaluación y/o reparación, el costo del transporte será asumido por el cliente.
4. Una vez expire el término de la garantía legal, el cliente deberá asumir el pago de cualquier arreglo, modificación o cambio de piezas o repuestos.
5. Las políticas de garantía son establecidas por la marca o el importador y serán aplicadas a cada producto respectivamente.
6. Se procederá a realizar la devolución del dinero por medio de una NOTA CREDITO al cliente o distribuidor donde fue adquirido el producto, en caso que el artículo presente reincidencia y no se tenga solución o repuesto requerido para el correcto funcionamiento del mismo.
7. No descontar devoluciones sin haber recibido soporte de notas crédito.

POLITICA DE DEVOLUCIONES & RECLAMOS

1. **Las devoluciones y reclamos deben ser notificados durante los próximos quince (15) días, fecha de factura.**
2. El producto debe estar en buenas condiciones, en su empaque original, con sus respectivas partes, piezas y accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo.
3. No aceptamos devoluciones de artículos de años anteriores.
4. Artículos frágiles o delicados que lleguen partidos o en mal estado debido al transporte de la mercancía, deberán ser notificados dentro de los **quince (15) días fecha factura, si reciben rines en mal estado deben dejarlo en las observaciones de la guía**.
5. Es importante que verifique la cantidad de unidades entregadas por la empresa transportadora, si están incompletas o las cajas presentan signos de manipulación, debe dejarlo por escrito en la guía.
6. Len Importaciones no se hace responsable por los daños ocasionados por transportadoras a los productos despachados.
7. No se vende mercancía en consignación y **NO** se aceptan devoluciones por baja rotación de producto.
8. **Toda devolución de mercancía deberá estar previamente autorizada por el departamento de Servicio al cliente de LEN IMPORTACIONES.**
9. Si el cliente envía mercancía por una empresa de transporte diferente a la autorizada por Len Importaciones, deberá asumir el costo del flete.
10. Favor leer las instrucciones y cuidados antes de utilizar el producto, un porcentaje muy alto de garantías y devoluciones es causado por mal ensamble, aplicación o exceso en las condiciones de uso.

LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE

CELULAR: (57) **317 644 3733**

PBX: (7) 671-2222 EXT: 120/125/126/141 **FAX:** (7) 671-2525
servicioalcliente@lenimp. com devoluciones@lenimp.com auxiliar.cliente@lenimp.com soporte.cliente@lenimp.com