

POLITICA DE DEVOLUCIÓN Y DERECHO DE RETRACTO

ERGO HEALTH SAS ofrece a sus clientes la posibilidad de realizar devolución o cambio del producto durante los primeros 5 días hábiles después de la entrega del producto.

Estos deben ser solicitados por medio de la página Web o al correo logistica@ehcolombia.com indicando las razones de la devolución. Una vez recibida la solicitud por este mismo medio se comunicará la aceptación o rechazo el retractor dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del correo.

CONDICIONES

- El producto debe estar en perfecto estado.
- El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales.
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado.
- No se aceptan devoluciones sobre los productos fabricados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados (Ley 1480 de 2011)

CONDICIONES DE LOGÍSTICA

En todos los casos el comprador asumirá los costos de envío de los productos a devolver, los cuales deben ser entregados en la Carrera 29 #79-40 Bogotá. Si el producto fue desempacado, el cliente debe asegurarse de volver a empacar los productos para que no sufran daños en el trayecto de retorno. El cliente debe devolver los productos en máximo 5 días hábiles (Ley 1480 de 2011).

CONDICIONES DE REEMBOLSO

Una vez revisada la mercancía en nuestras instalaciones se procede a la aceptación de la devolución, y se retorna el dinero al cliente por consignación bancaria a nombre del titular de la cuenta creada en nuestro portal web o reversión a la tarjeta de crédito utilizada para la compra, lo anterior de acuerdo al método de pago utilizado inicialmente en la compra.

Se descontará en este reembolso los gastos financieros en que Ergo Health haya incurrido.

Si durante el proceso de devolución, el producto no cumple con los requisitos para ser aceptado, el producto se retornará a la dirección registrada por el cliente y no se realizará el reembolso.

El reembolso se hará por consignación bancaria, para esto se requiere la siguiente información: la entidad bancaria, el número de cuenta, tipo de cuenta, nombre completo del titular de la cuenta y su número de identificación. El reembolso puede tardar hasta 4 días hábiles.

Reversión a tarjeta de crédito: Los reembolsos podrán ser parciales o totales, según sea el caso. Se realizará la solicitud de reversión en la plataforma de pago para que esta notifique al banco del tarjetahabiente sobre la reversión del dinero. Solo se hará el reembolso a la tarjeta que fue utilizada. A partir de la confirmación de la solicitud la entidad bancaria contará con un plazo máximo de 30 días hábiles para tarjetas nacionales y de hasta de 120 días hábiles para tarjetas internacionales para la aplicación de la reversión.

El cliente deberá sujetarse a los términos de duración de proceso de aplicación estipulados por su banco.

ACUERDO Y CONDICIONES DE GARANTIA

1. Todos nuestros productos tienen un año de garantía a menos que se acuerde algo diferente.
2. Para hacer efectiva la garantía se debe enviar un correo a logistica@ehcolombia.com.co informando lo sucedido y si es posible fotos de la situación presentada, de igual forma hacer llegar el producto a nuestra bodega para hacer el cambio mano a mano si es necesario.
3. Todas las solicitudes de garantías deben cumplir con las siguientes condiciones:
 - La garantía del producto debe estar vigente
 - El producto debe contar con la factura emitida por Ergo Health
 - Esta garantía es por defectos de fabricación y bajo condiciones de uso normal.
 - No se aceptan garantías por maltrato o mal uso del producto. (Tener en cuenta folleto de recomendaciones de uso que se entrega con el producto)
4. El proveedor tiene derecho a reparar ó reponer el producto. En cualquiera de los casos, siempre informará al cliente sobre la decisión.
 - **Reparar:** Una vez el proveedor reciba el producto, tendrá hasta treinta (30) días hábiles, contados a partir del día después a la entrega del bien al proveedor para la reparación y entrega del producto al cliente
 - **Reponer:** Una vez el proveedor reciba el producto, tendrá hasta treinta (30) días hábiles, contados a partir del día después a la entrega del bien al proveedor para la entrega de un producto con las mismas características, este debe de ir acompañado de la factura o documento equivalente que soporte la garantía del nuevo producto
5. El transporte del producto será asumido por el cliente en caso de que no se haga mano a mano en nuestras oficinas.