

## TERMINOS Y CONDICIONES DE ELITE STORE

Para Solicitar una factura / Soporte compra

Debes enviar los siguientes documentos al correo electrónico [elitetoredjs@gmail.com](mailto:elitetoredjs@gmail.com); Nombre completo, fotocopia de la cedula, teléfono, dirección completa, ciudad, fecha de la compra, valor de la compra, soporte de pago (Transferencia, consignación), serial del equipo, marca y referencia. Los datos deben ser completos y precisos.

Información de terceros

Por privacidad y protección de datos personales, Elite Store Dj no comparte información de sus clientes a ninguna persona y/o entidad.

Nivel de Satisfacción

Si no estas conforme con la atención de la tienda y el servicio, envía un correo electrónico a [elitetoredjs@gmail.com](mailto:elitetoredjs@gmail.com) con tu caso donde daremos seguimiento y nos esforzaremos por mejorar. Si no estas conforme con la calidad / durabilidad de un producto, te en cuenta que la tienda NO FABRICA PRODUCTOS, los comercializa, la calidad de cada producto, es responsabilidad directa del fabricante, sin embargo, también te invitamos a que nos cuentes tu inconformidad al correo [elitetoredjs@gmail.com](mailto:elitetoredjs@gmail.com) y lo tendremos en cuenta para discontinuar el producto o hacerle llegar tu situación al fabricante. Si tu inconformidad es con las demoras del envío y/o estado en el que te llegó el paquete, ELITE STORE NO HACE ENVIOS, para eso se contrata una empresa como Servientrega o Interapidísimo y se asegura cada envío. La queja petición o reclamo lo debes radicar directamente en la empresa de envíos.

Para Anulación de una compra:

1. Por tu seguridad y la nuestra, debes iniciar un trámite administrativo, el cual se realiza solo por correo electrónico [elitetoredjs@gmail.com](mailto:elitetoredjs@gmail.com). La tienda tiene una persona a cargo de realizar y orientar todo el proceso.
2. Puedes aplicar **siempre y cuando el producto aún no haya salido de la tienda** (No aplica si está en tránsito por medio de una transportadora o si ha sido sacado desde la bodega y ya se encuentra en la oficina de la transportadora) Cualquiera sea el caso se te cobrará una penalidad del 4% por gestión interna y gastos administrativos.
- 2.2 Si el producto ya salió de la tienda no es posible hacer devolución o cambios
3. La anulación de la compra no incluye los gastos de transporte, empaque y/o desplazamientos del producto.
4. Deberás asumir el 4x1000 (Que cobran los bancos) por hacerte la

devolución del dinero, sea que hallas realizado el pago en consignación, transferencia o efectivo.

5. Toda devolución se realiza es por transferencia desde Bancolombia, no en efectivo ni consignación.

6. Si la tienda no ha podido entregar el producto bajo una reserva o producto que este actualmente en fabricación por razones ajenas como demoras en las aduanas o la empresa de envíos o situaciones externas propias de la tienda, no será tomado en cuenta como devolución.

7. Para la devolución el cliente debe enviar al correo de la tienda la certificación bancaria. Este documento es gratuito y debe tramitarlo directamente el cliente ante su banco

8. Debe enviar una carta donde solicita expresamente la anulación de la compra, cedula escaneada y comprobante del pago y/o consignación que realizo.

9. EL proceso de devolución se hace en 1 a 8 días hábiles, previa conformación de la recepción de los documentos del cliente, por el correo electrónico.