

## PROCESO DE DEVOLUCIONES

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 atender todo el proceso.
2. Para iniciar la devolución el cliente debe enviar al correo de la tienda una certificación bancaria. Este documento es gratuito y debe tramitarlo directamente el cliente ante su banco. En el mismo correo debe adjuntar una carta donde solicita expresamente la devolución del dinero, cedula escaneada y adjuntar el comprobante del pago y/o consignación que realizo.
3. EL proceso de devolución se hace efectivo de 1 a 5 días hábiles, previa conformación de la recepción de los documentos del cliente, por el correo electrónico
4. 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 cobrara una penalidad del 4% por gestión interna y gastos administrativos.
5. Si el producto ya salió de la tienda no es posible hacer devolución o cambios
6. La anulación de la compra no incluye los gastos de transporte, empaque y/o desplazamientos del producto. Cuando se menciona que un envío gratis, es valido siempre y cuando el cliente finaliza la compra, en caso tal de que desista, el envío no será gratis y deberá asumir el valor.
7. 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.
8. Toda devolución se realiza es por transferencia desde Bancolombia, no en efectivo ni consignación.
10. Si tu producto no cuenta con garantía, no puedes iniciar este proceso. Primero verifica que el p.2 Garantía de productos y si tu producto aplica. Por otro lado, si el producto enviado no cuenta con su caja, empaque original, no se podrá iniciar la solicitud.