



POLÍTICA DE REEMPLAZOS Y DEVOLUCIONES

¿Cuándo me encuentro frente a un supuesto de reemplazo o devolución de producto?

Los reemplazos o devoluciones de producto proceden ante falla o defecto del mismo, previa verificación de parte del Servicio Técnico.

¿Qué debo hacer si necesito reemplazar o devolver el producto por falla o defecto?

Ante cualquier falla o defecto que presente el producto dentro del plazo de 10 (diez) días corridos desde su recepción, el usuario deberá comunicarse directamente a nuestro Centro de Atención Telefónica (0800-122-5353).

¿Cuál es el plazo para solicitar el reemplazo del producto?

Una vez confirmado el reemplazo o devolución del producto por parte del Servicio Técnico, el plazo para hacerlo efectivo dependerá de la disponibilidad del mismo modelo del producto en nuestro stock y será informado vía correo electrónico o en forma telefónica. Si no hubiere disponibilidad del producto en cuestión debido a la falta de stock, podrá ser sustituido por otro producto similar y de igual valor, a opción del comprador. De no preferir el reemplazo, se podrá optar por la cancelación de la compra, o aclarar que prefiere la reposición del stock, o solicitar el reemplazo de un modelo superior abonando la diferencia, si correspondiera.

¿Qué pasa si me arrepiento de la compra antes de recibir el producto?

Para desistir de la compra antes de la recepción del producto, el usuario deberá ponerse en contacto con el Centro de Atención Telefónica VAIO (0800-122-5353). Si en el momento de recibir el producto quiere anularla, se puede devolver y solicitar el reintegro del importe. El plazo para anular la compra es de 10 (diez) días corridos desde la fecha de recepción. Es importante que el producto no haya sido usado, que esté en su caja original, con accesorios y manual, y con el comprobante de compra.

La devolución del dinero será efectuada de la misma forma en que se haya efectuado el pago. En ningún caso y bajo ninguna circunstancia se devolverá dinero en efectivo.

¿Qué hago si el producto tiene algún defecto?

Si el producto presenta algún defecto dentro de los 10 (diez) días corridos de haber sido entregado, se podrá realizar la solicitud de reemplazo a través del Centro de Atención al Cliente (0800-122-5353). Es importante que el producto no haya sido usado, que esté en su caja original, con accesorios y manual, y con el comprobante de compra.

Confirmada la solicitud de reemplazo del producto por defecto, se le informará al comprador por correo electrónico o por teléfono el plazo fijado para el retiro del producto defectuoso y la entrega del nuevo producto.

Si el producto presenta defectos luego de transcurrido el plazo de 10 (diez) días, el usuario se debe contactar con el Centro de Atención al Cliente (0800-122-5353) para efectivizar la garantía.