

# **POLÍTICAS DE DEVOLUCION O CAMBIO SIN COSTO**

## **PREVIO A SOLICITAR LA DEVOLUCION O CAMBIO DEL PRODUCTO EL CLIENTE DEBE TENER EN CUENTA LO SIGUIENTE:**

- ✓ Los productos en promoción o con descuento, de nuestra sección "OFERTAS" no son sujetas a cambio.
- ✓ Los productos sujetos a cambios se realizarán por el valor que conste en la respectiva factura.
- ✓ Para poder solicitar la devolución o cambio se debe entregar el respectivo producto validando que la caja o empaque del mismo esté en excelente estado y el producto no haya sido utilizado.
- ✓ Las cajas y los productos deben tener todos los stickers de seguridad correspondientes.
- ✓ Los productos deben contar con todas sus partes y piezas, incluyendo los accesorios.

## **TIEMPOS DE ATENCIÓN:**

[www.alumbra.com.ec](http://www.alumbra.com.ec) dispone de un término máximo de **3 días hábiles** para receptor la solicitud de devolución o cambios. Tiempo contado a partir de la fecha en que la transportadora entrega tu pedido en la dirección suministrada para la compra.

El cliente debe notificar a nuestro canal oficial de atención: [hola@alumbra.com.ec](mailto:hola@alumbra.com.ec) acerca del cambio o devolución antes de que se cumplan los **3 días hábiles**, de no hacerlo en dicho término no procederá el requerimiento de cambio o devolución.

## **CAMBIOS EN PUNTOS DE VENTA EN ECUADOR:**

Una vez que el cambio haya sido notificado a nuestro canal oficial de atención y el mismo haya sido aceptado por el equipo de FORMAEXCEL S.A. (ALUMBRA) el cliente deberá acercarse al punto de venta más cercano de FORMAEXCEL S.A. (ALUMBRA) en Ecuador dentro del término antes previsto y cumpliendo los requisitos correspondientes a nuestras políticas de cambio, llenando nuestro formulario físico y presentando la factura de compra y cédula de la persona que realizó la compra.

## **REEMBOLSO DE VALORES EN CASO DE DEVOLUCION**

En caso de que el cliente aplique a cambio de producto, tenga saldo a favor luego de deducir todos los gastos y no desee realizar una nueva compra, se debe devolver el valor al cliente por la vía que se acuerde.

No serán reembolsables los gastos de transporte.

El tiempo en el que se refleja la cancelación en los estados de cuenta bancarios depende de las políticas de cada institución bancaria.

**CAMBIO DE PRODUCTOS ADQUIRIDOS EN PUNTO DE VENTA FISICO  
("TIENDAS") DE FORMAEXCEL S.A. (ALUMBRA)**

Las compras realizadas en los puntos de venta físicos del país, no son sujetas a cambios a través de [www.alumbra.com.ec](http://www.alumbra.com.ec).