

En LENIER SAS, nos esforzamos por garantizar tu satisfacción con cada compra. Si necesitas realizar un cambio o devolución, te pedimos que leas cuidadosamente nuestra política:

Requisitos generales para devoluciones y cambios

- **Plazo para solicitar una devolución o cambio:**
 - Tienes hasta **10 días calendario** desde la fecha de entrega del producto para solicitar una devolución o cambio.
- **Condiciones del producto:**
 - El producto debe estar en **perfecto estado**, sin señales de uso, con todos sus accesorios, manuales y empaques originales.
 - No se aceptarán productos manipulados, con daños físicos, alteraciones o sin número de serie legible.
 - El producto debe estar en perfectas condiciones para la comercialización del mismo.
- **Comprobantes para la solicitud:**
 - Es indispensable presentar la **factura o comprobante de compra, y demás documentos que reposan el formulario DEVOLUCIONES Y CAMBIOS que se encuentra en la PAGINA WEB de LENIER S.A.S** para cualquier gestión.

Cambios por defectos de fábrica

- Si el producto presenta una falla técnica de fábrica dentro de los **primeros 10 días calendario**, puedes solicitar un cambio inmediato por uno nuevo (sujeto a disponibilidad).
- Pasado ese plazo, el producto entra en proceso de **garantía del fabricante**, y será evaluado por nuestro servicio técnico o el fabricante según corresponda.
- El tiempo de evaluación puede tardar entre **7 y 15 días hábiles**, dependiendo del proveedor.

No aplican cambios o devoluciones en los siguientes casos:

- Software, licencias digitales, productos personalizados o con precintos de seguridad abiertos.
- Desperfectos causados por mal uso, golpes, caídas, sobrecarga eléctrica, humedad, o manipulación indebida.
- Productos con intervención no autorizada (reparaciones externas).

Reembolsos

- Si corresponde un reembolso, este se realizará usando el mismo medio de pago utilizado en la compra.
- Los reembolsos pueden tardar entre **7 y 15 días hábiles** tras la aceptación de la devolución y se corra todo el proceso de solicitud de devoluciones y cambios y si la indicación final es el reembolso como ultimo medio de solución y si el caso lo permite por auditoria y procesos internos de LENIER SAS.

Costos

1. **Costo del envío:** El envío de retorno y el nuevo envío del producto de cambio serán responsabilidad de [el cliente/ El retorno de la mercancía o cambio será responsabilidad de LENIER SAS Siempre y cuando los lugares de envío sean los registrados en nuestra base de datos del canal, si el canal desea el envío al producto a un lugar diferente se validara el costo y lugar y si no afecta el costo se realizar por parte de LENIER de lo contrario el canal de distribución deberá asumir ese costo.

Artículos Dañados o Defectuosos

Si recibiste un producto dañado o defectuoso, te pedimos disculpas por el inconveniente. Por favor, contacta a nuestro equipo de atención al cliente de inmediato, proporcionando fotos claras del daño o defecto, y te asistiremos en el proceso de devolución o cambio. En estos casos, el costo de envío de retorno correrá por cuenta de [la tienda].

Créditos en Tienda

En lugar de un reembolso, puedes optar por un **crédito en tienda** que podrás utilizar en futuras compras. Este crédito es válido por [número] meses y es transferible a otros productos de la tienda.

Excepciones

En ciertos casos, nos reservamos el derecho de rechazar devoluciones si los productos no cumplen con los requisitos mencionados anteriormente. También puede haber excepciones en productos en oferta, ventas finales o productos personalizados.

Cambios en la Política

Nos reservamos el derecho de modificar esta política en cualquier momento. Cualquier cambio será publicado en nuestro sitio web con la fecha de la última actualización.