



## MOGJI Virtual Shop – Devoluciones

MOGJI no aceptará devoluciones de **ningún carácter monetario** sobre **ninguna vestimenta** defectuosa, en su lugar será aplicará un cambio inmediato sobre **el pedido** solicitado con las mismas características.

Esto será exceptuado en momento que:

- Hay lugar a devolución del precio, cuando el artículo no admite reparación, cuando en virtud de la garantía se pide la reparación de los defectos.
- Cuando se repite la falla del bien y el consumidor en vez de nueva reparación pide que se le restituya el dinero.
- Cuando se ha adquirido bienes por medio electrónicos y la entrega del pedido supere treinta días o cuando el producto adquirido no esté disponible, hay lugar a resolver el contrato y a obtener la devolución de todas las sumas pagadas.

### POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN

1. MOGJI ofrece a sus clientes la posibilidad de realizar cambios y *devoluciones* de su compra durante los primeros diez (10) días naturales después de la entrega del pedido.
2. Los cambios deberán ser solicitados a través de nuestro apartado de devoluciones ubicado en “Contáctanos” de **nuestro sitio web**, para el cual deberá **ingresar** los datos solicitados además de mencionar los productos que se desea devolver, seguido del motivo.
3. Para poder ejercer el derecho de cambio, el consumidor deberá cumplir con unas condiciones generales. Cuando un producto tenga unas condiciones específicas para poder ejercer el derecho de devolución, esto será especificado en las características del producto.

## CONDICIONES GENERALES

Tener en cuenta que para ejercer el derecho de cambios se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

1. Todo cambio o devolución se realizará hasta diez (10) días naturales (para productos locales) después de la entrega del pedido.
2. Es indispensable contar con el producto completo, tal y como fue entregado, es decir con todos sus elementos tales como: etiquetas, accesorios y empaques en buen estado y sin señales de uso.
3. Recuerde que tanto el producto como la documentación original (boleta/factura), es importante para solicitar una devolución. Importante: De no tener la documentación del comprobante de pago, el reclamo de este documento deberá hacerse dentro de las 48 horas luego de recibir el producto.
4. En el caso de productos en promoción, se requiere la entrega de todos los productos incluidos en la promoción correspondiente.
5. Es importante además la veracidad de la información proporcionada en la solicitud para el reemplazo del producto.
6. **Toda devolución de reembolso o devolución dinero de transacciones realizadas a través de transferencias o pagos con tarjeta se hará efectivo en un plazo de 21 días hábiles.**  
(no se supone no habrá devolución de ningún tipo monetario ya aquí lo que se aplicaría es una reeversion de la transferencia)

### Condiciones generales para la recolección:

1. Por regla general el cliente debe acercarse a una sucursal autorizada de MOGJI Store, con la guía/formato enviado por MOGJI a través de correo electrónico para proceder a devolver el producto.
2. Si el producto no es enviado posterior a 5 días hábiles desde que se realizó la guía de reemplazo se considerará como cancelada la solicitud.
3. En caso de que MOGJI considere necesario el recojo, esta será realizada directamente en la dirección donde el producto se entregó.

### Tener en cuenta que:

1. No se concretará el recojo si el cliente no cuenta con el comprobante de pago (factura), la misma que deberá entregar al personal encargado del recojo.

## CONSIDERACIONES GENERALES

Tener en cuenta que de no cumplir con estos requisitos el cambio o devolución podría ser invalidado.

Los servicios de recojo de productos a solicitud del cliente por motivos ajenos a responsabilidad de MOGJI, tendrán un costo adicional dependiendo del lugar de recojo.

## ¿No es el producto que compraste?

Es importante cumplir con las Condiciones Generales.

1. Si recibes un producto distinto al que compraste debes reportarlo como máximo luego de 2 días calendario luego de recibido el producto, enviando necesariamente fotografías del producto recibido.
2. Puedes acercarte a las instalaciones de MOGJI Store y dejar tu producto junto a la guía de devolución que te enviaremos una vez que nos solicites a través de [mogjistore@gmail.com](mailto:mogjistore@gmail.com) la devolución del producto.
3. Una vez recibido el producto, el área de “reclamos” se comunicará contigo para continuar con el proceso de devolución.

## ¿Tienes problema con alguna pieza y/o accesorio faltante?

1. Una vez recibida tu solicitud, el área de “reclamos” se comunicará contigo en un plazo máximo de dos (2) días útiles contados después del día de tu solicitud, para continuar con el proceso y atender tu requerimiento.

## POLITICA DE GARANTÍAS

En caso que un producto adquirido a través de MOGJI Virtual Shop presente daños el cliente podrá contactar a MOGJI quien proporcionará los datos del vendedor o proveedor para que éste le brinde un soporte adecuado a su solicitud de garantía.

## CONDICIONES GENERALES

Todas las solicitudes de garantías deben cumplir con las siguientes consideraciones:

- El daño del producto debe ser por un defecto de fabricación, falla o irregularidad.
- Ninguna garantía se aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente.
- Ante la aplicación de la garantía, los representantes de la marca determinaran, previa evaluación del producto, si procede la atención por garantía y te entregaran un informe en señal de conformidad.
- En caso se verifique la falla o defecto de fábrica, MOGJI Virtual Shop deberá **CAMBIAR**, reponer el producto (sujeto a la disponibilidad del stock actual) o reembolsar el costo del producto, esto dependerá del informe emitido por el proveedor o la marca.
- En caso de la reposición del producto, se le entregará uno nuevo, sin costo alguno en el plazo de los quince (15) días hábiles siguientes luego de que se notifique a MOGJI el informe técnico con la aceptación de la garantía. La reposición del producto, siempre se encontrará sujeta a la disponibilidad del mismo.

**En caso el cliente decida requerir la devolución de dinero, esta se realizará de la siguiente manera:**

- A partir del día siguiente de la aceptación de la garantía por parte del proveedor y su posterior comunicación con MOGJI y el cliente, MOGJI tiene hasta 15 días hábiles para efectuar el reembolso. De devolverse el monto pagado, se tomará como base el valor del producto (no incluye gastos de envío).
- El tiempo que duren las verificaciones o reparaciones efectuadas al amparo de la garantía no es computable dentro del plazo de la misma. En el caso de reposición del producto, se renovará el plazo de la garantía.

*Si la garantía no aplica, el producto se enviará de regreso al cliente con la razón del rechazo por escrito.*

MOGJI VIRTUAL SHOP