

Términos y Condiciones

Políticas de Devolución o cancelación

Devolución sin motivo de avería:

En caso de querer cancelar la compra y devolver el producto sin motivo de avería, el cliente debe comunicarse a la línea de atención al cliente (3008217999) o al correo electrónico asesor1.servicioalcliente@hyundailatinoamerica.com, en los primeros 5 días hábiles a partir de que el producto llegue al domicilio.

En este caso, el cliente debe pagar el valor del flete de la devolución del producto a la ciudad origen del almacén o bodega de Consumer Electronics Group S.A.S..
**El producto debe estar en perfecto estado al momento de su devolución.*

Para la devolución de dinero, adicional debe enviar al mismo correo un certificado bancario vigente para realizar el reintegro del dinero, el plazo para el reintegro es de 25 a 30 días hábiles dependiendo de la entidad bancaria.

En caso de recibir el artículo con caja y producto averiado por parte de la transportadora, debe comunicarse en los primeros 5 días hábiles a partir de que el producto llegue al domicilio, Adjuntando fotos del estado actual del producto.

El proceso de devolución se podrá llevar a cabo teniendo en cuenta las siguientes políticas:

* El producto debe estar nuevo, con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos, etiquetas adheridas al mismo y sin retirar el adhesivo de protección de pantalla del producto (tv).

*Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor. En este caso, el cliente debe pagar el valor del flete de la devolución del producto a la ciudad origen del almacén o bodega de Consumer Electronics Group S.A.S.

* El cliente puede autorizar si lo requiere, que el valor del flete sea descontado de la devolución del dinero de su compra.

- * La devolución del dinero se efectuará luego de validar las condiciones en las que el producto fue devuelto a la bodega de Consumer electronics Group S.A.S
- * Debe tener en cuenta que el trámite de devolución del dinero puede demorarse de 25 a 30 días hábiles dependiendo de la entidad bancaria.
- * En caso de ser a la cuenta bancaria podrá tardar hasta treinta (30) días calendario después de enviar la documentación solicitada por Consumer Electronics Group S.A.S., y/o la entidad financiera respectiva.

Cancelación de productos

Cancelación de pedido cuando el producto que compró no ha sido entregado:

- *Se debe enviar un correo a asesor1.servicioalcliente@hyundailatinoamerica.com con la solicitud de cancelación de la compra con los datos del cliente (Mail con el que está registrado la compra, nombre y apellidos, número de cédula).
- * El cliente debe comunicar la cancelación del pedido antes de 24 horas una vez realizada la compra.
- * La devolución de dinero será al mismo medio de pago utilizado en la compra, dependiendo de la entidad bancaria esto tiene un tiempo de 25 a 30 días hábiles.

Cancelación de compra, producto facturado entregado al cliente:

- *Se debe enviar un correo a asesor1.servicioalcliente@hyundailatinoamerica.com con la solicitud de cancelación de la compra con los datos del cliente (Mail con el que está registrado la compra, nombre y apellidos, número de cédula) y solicitud de recogida del producto (Ver políticas para la devolución o cambio de producto).
- * Se agenda la recogida de producto en la ciudad correspondiente.
- * El cliente asume el valor del flete para la recolección de su producto si ya pasaron los 5 días otorgados por la ley de retracto, de lo contrario Consumer Electronics asume el flete de recolección.
- * El cliente debe enviar una certificación bancaria y copia de la cedula por medio de correo electrónico, para proceder con la solicitud de la devolución del dinero.

Confirmación de pago

Al momento de realizar una compra en la pg Tienda Hyundai, le llegará al correo electrónico que indicó al momento de comprar la confirmación del pago. La primera confirmación es a cargo de la pasarela de pagos PAYU y finalmente la aprobación del pago por parte de la Tienda Hyundai. *Recuerde, existe un plazo de 24 horas de confirmación entre PayU y el banco con el que realizó la compra para proceder con el envío o despacho del producto (días hábiles).

El tiempo de entrega de los productos es aproximadamente de 10 días hábiles y empiezan a contar a partir de la confirmación de la compra, por parte la plataforma de pagos PayU.

Los productos publicados en la página tiendahyundai.com.co estarán sujetos a disponibilidad de inventario.

Reversión de pago

Para solicitar la reversión del dinero que pagó en su compra a través de tiendahyundai.com, informamos que, de acuerdo con la normatividad vigente, su solicitud debe cumplir con los siguientes requisitos; Se debe indicar en la solicitud de reversión de pago cualquiera de las siguientes causales:

- * Cuando haya sido víctima de un fraude.
- * Cuando corresponda a una operación que la persona no ha autorizado.
- * Cuando el producto enviado es diferente al comprado.
- * Cuando el producto recibido se encuentre defectuoso.
- * Debe indicar el valor que solicita ser reversado (debe corresponder al precio del producto) y la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o medio de pago al que fue cargada la compra.

*La reclamación podrá efectuarse mediante el correo asesor1.servicioalcliente@hyundailatinoamerica.com

*El producto debe estar en las mismas condiciones en las que se entregó, para que este sea recogido por Consumer Electronics Group SAS, en las mismas condiciones y lugar en el que fue recibido. si cumple con algunas de las causales mencionadas anteriormente.

Cambios de productos

El cliente puede solicitar a Consumer Electronics Group SAS el cambio de producto comunicándose al correo asesor1.servicioalcliente@hyundailatinoamerica.com y si cumple con las siguientes condiciones:

*El producto debe conservar los empaques originales con los que fue entregado.

*El producto no debe presentar golpes, rayones o abolladuras.

*Si desea realizar un cambio de producto por otro producto, debe comunicarse dentro de los primeros 5 días hábiles de haber llegado su compra al domicilio. El vendedor asumirá el valor del flete si cumple con los 5 días pactados.

*Si desea realizar un cambio de producto por otro producto, después de los primeros 5 días hábiles, y no presenta novedad o solicitud de garantía debe tener en cuenta el consumidor que asumirá el valor del flete.

* Si desea realizar un cambio de producto por otro modelo, podrá efectuar la diferencia del pago adjuntando comprobante de pago al correo (asesor1.servicioalcliente@hyundailatinoamerica.com), y el costo del flete de la devolución es asumido por el cliente.

Garantías

*Todo producto comprado en tiendahyundai.com tiene un período de garantía de 1 año directamente con la compañía.

*Productos de línea blanca no aplica instalación.

* La garantía no incluye accesorios como Controles remoto, baterías, partes metálicas, partes plásticas o partes cosméticas que puedan sufrir desgaste por uso normal y/o doméstico del producto.

Para efectos de Garantía el proveedor asumirá el valor del flete en caso trasladados a un centro de servicio o a casa matriz (Pereira)

Satisfacción garantizada

Pensamos en tu felicidad y experiencia, si no quedas satisfecho te devolvemos tu dinero.

Para aplicar a la política de satisfacción garantizada el cliente deberá comunicarse al correo electrónico (asesor1.servicioalcliente@hyundailatinoamerica.com) dentro de los primeros 30 días calendario a partir de su compra y deberá asumir el valor del flete de la devolución del producto.