

Bogotá, Enero 3 2024

## COMUNICADO NO. 011

### DEVOLUCIONES Y RECLAMACIONES

Apreciados distribuidores:

Por medio del presente comunicado queremos anunciar el proceso para la solicitud de devoluciones y reclamaciones:

### GARANTÍAS

Las garantías de Best Stock consisten en la reparación de los defectos que tenga el producto totalmente gratis o en el cambio por el mismo modelo o uno similar si el producto no da lugar a una reparación. Para cualquier novedad por favor comunicarse con su asesor comercial o envíe su novedad vía mail a los siguientes correos [sopORTE@buybeststock.com](mailto:sopORTE@buybeststock.com), [pedidos@buybeststock.com](mailto:pedidos@buybeststock.com) adjuntando registros fotográficos o de video donde se vea claramente el defecto.

Tiempo para aplicar la garantía: Bogotá 72 horas, a nivel nacional 96 horas después de recibido el producto.

La garantía se aplicará únicamente a la cantidad de producto defectuoso reportada en el correo y podrá ser aplicada siempre y cuando los productos sean manipulado y tratado bajo condiciones normales de uso, y no se haya sometido a maltrato o uso inadecuado

Dicha garantía dejará de aplicar por daños ocasionados al no atender las instrucciones de cuidado y manejo.

La garantía está sujeta a evaluación y verificación del producto una vez sea recibido. La Garantía Aplica si el producto presenta las siguientes condiciones:

- Abolladuras.
- Costuras sueltas
- Sonido acartonado.
- Contaminación interna como resultado del proceso de fabricación
- Cremalleras dañadas.
- Filtraciones
- Machas de oxido o grasa de origen
- No funciona / No opera / No conecta.
- Piezas sulfatadas

- Rayones / Peladuras.

### Rechazo de garantías y devoluciones

La garantía del producto no se hará efectiva si la avería presentada es generada por:

- Productos marcados
- Cortes Mecánicos
- Daños causados por terceros (impresores, estampadores, bordadores, transportadores, intermediarios, mensajeros, etc)
- Desgastes
- Exposición a temperaturas extremas
- Flexiones
- Golpes
- La garantía no cubre productos que se encuentren fuera del territorio nacional
- Pasado el tiempo establecido de la garantía
- Pérdida de piezas extraíbles o accesorios
- Evidencias de borrado
- Quemaduras
- Rupturas
- Tensión o fuerza excesiva.

### PRODUCTOS SIN CAMBIO NI DEVOLUCIONES

- Productos en promoción o saldo en la web.
- Productos de uso personal y salud antibacteriales, geles, sets de manicure,
- Mentas o chocolates.
- Memorias USB

El cambio se efectuará por el mismo valor de la orden de compra; si es un artículo de mayor valor, el cliente debe pagar el excedente. No se realiza devolución de dinero, únicamente cambio por otro artículo o el valor comprado se dejará como saldo a favor para una próxima compra.

**POR FAVOR INFORMAR:** Si las cajas del producto llegan por parte de la transportadora notablemente averiadas (cajas abolladas – rotas – desempacadas) dentro y fuera de la ciudad, por favor realizar la observación en la guía de la empresa transportadora con el fin de hacer el respectivo trámite de reclamación y hacer registro fotográfico o de video del estado en que se recibe.

**Best Stock SAS** tiene hasta 10 días hábiles para dar respuesta a la reclamación de garantía.

Por favor tener presente que la garantía será efectiva siempre que se cumpla con lo establecido en la presente política.

### CONDICIONES DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Una vez revisado y autorizado el cambio o la devolución, se cuenta con un plazo no mayor a 3 días hábiles (en Bogotá) o hasta 5 días hábiles (a nivel nacional) para regresar el producto a nuestras instalaciones.

El cliente debe confirmar número de guía con la cual se hizo el despacho a **Best Stock SAS** para realizar seguimiento, adicional el empaque de la mercancía enviada debe estar rotulada con número de la factura correspondiente a la mercancía que está enviando.

La mercancía en devolución será inspeccionada y evaluada por el personal correspondiente para verificar el estado del producto. En caso de encontrarse alguna anomalía no se aceptará el cambio o devolución y se devolverá el producto en su totalidad al cliente.

**NOTA:** La autorización del cambio o devolución no significa la aceptación del producto sin antes ser inspeccionado.

Cuando se desea hacer una devolución de producto sin reclamación alguna, el cliente es responsable del costo logístico, el cual incluye:

- Penalidad del 15% para devoluciones menores a \$5.000.000 y del 20% para superiores a dicha cifra.
- Costos de fletes o de hacer llegar la mercancía a las instalaciones de la empresa.

### RECLAMACIÓN POR FALTANTES

Para reportar reclamaciones que indiquen faltantes de la mercancía solicitada se manejará un plazo de 2 días hábiles después de la recepción de esta. Pasado este tiempo no se podrá gestionar ningún reporte por faltantes y la revisión se hará versus los videos que envía **Best Stock** del alistamiento y conteo del material de todos sus pedidos

Alejandro Cortés  
Distribución Nacional  
T: 5486270 / 318 5187746