

POLÍTICA COMERCIAL DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS EN AUDIOCOLOR S.A.S

CONDICIONES

Por disposición de la ley, las compras realizadas en medios no presenciales, tales como la página de internet www.audiocolor.co y venta telefónica, están sujetas al Derecho de retracto.

¿ Qué es el derecho de retracto? El derecho de retracto es la posibilidad que se le brinda al cliente de solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado como también realizar la devolución del producto recibido, dentro de un término de cinco días hábiles siguientes a la entrega del producto

¿ Cuáles son las condiciones para que el cliente pueda ejercer el derecho de retracto?

- La reclamación debe ser realizada dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la entrega del producto.
- El cliente se debe presentar con la factura original de compra ó el documento que acredite que el producto fue adquirido en AUDIOCOLOR S.AS
- El producto debe estar nuevo, sin abrir, sin uso, con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo.
- No se efectúan cambios de licores, prendas de vestir con algún tipo de arreglo, ropa interior, vestidos de baño, relojes, joyería, motos, colchones, celulares, ni productos de uso personal (afeitadoras, depiladoras, secadores de pelo, planchas).

¿ Cómo ejercer el derecho de retracto?

Para ejercer el derecho de retracto: • El cliente puede acercarse con su factura o documento equivalente y el producto, a cualquiera de las tiendas AUDIOCOLOR S.A.S.

- El cliente puede comunicarse con la línea de Servicio al Cliente en BARRANQUILLA 3515901
- El cliente puede diligenciar el formulario de quejas y reclamos por “sugerencias y reclamos” y solicitar el derecho de retracto.
- La devolución del dinero se hará al mismo medio de pago utilizado al momento de la compra. Para compras realizadas a través de Pago Contraentrega la devolución de dinero se realizará a una cuenta de ahorros/corriente indicada por el cliente o través de una sucursal de pago, la cuál será indicada por el asesor de servicio al cliente durante el proceso.
- Si el producto fue adquirido mediante la opción de “Puntos de retiro”, en caso que el envío este averiado o con faltante y el cliente se dé cuenta en el punto de venta después de haber firmado el entregado en la POD; el cliente final deberá comunicarse al call center de AUDIOCOLOR para hacer su reclamación; ya que la asesora comercial del punto no tiene autorización para realizar etiquetas del punto para retornarlo.

- El cliente debe pagar el valor del flete de devolución del producto: En caso de devolución del producto, el cliente deberá pagar el costo del retiro, que tiene la misma tarifa que se pagó al momento de la compra.

GARANTIA DE CALIDAD DEL FABRICANTE

Aclaraciones generales • Los requisitos para que el cliente pueda hacer efectiva la garantía serán los establecidos por el fabricante o importador en el cuerpo del bien, sticker adherido, manual de instrucciones, empaque o similar.

- Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.
- Los fabricantes y/o proveedores cuentan con talleres especializados.
- Se procederá al cambio de un producto o la devolución de lo pagado por este por parte de AUDIOCOLOR, a elección del consumidor, siempre que estando dentro del plazo de garantía, el producto reincida en la misma falla o no se cuente con el repuesto requerido para su correcto funcionamiento.
- Si el producto estuviera en un lugar diferente al de la compra, el cliente deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía.
- En caso de devolución de dinero, será entregado el valor pagado en el momento de la compra.
- Si el producto fue adquirido mediante la opción de "Puntos de retiro", la solicitud de devolución se podrá realizar en las tiendas AUDIOCOLOR o mediante la línea de Servicio al cliente. El operador logístico NO recibirá ningún cambio.

CONSOLAS, CONTROLES Y JUEGOS

PÓLIZA DE GARANTÍA

I. CLÁUSULAS Y TÉRMINO DE LA GARANTÍA

El Garante garantiza al comprador final la Unidad de Entretenimiento PlayStation® (la "Unidad") y el software original de fábrica contenido en esta, por un periodo de un (1) año (el "Periodo de garantía"), en todas sus partes y mano de obra, contra cualquier defecto de fabricación y funcionamiento a partir de la fecha del documento de venta, factura o boleta de compra al consumidor final. En caso de defectos

en los materiales y/o de fabricación de la Unidad, el Garante procederá a la reparación o al reemplazo de la misma según el caso y de acuerdo a las normas vigentes. Salvo disposición en contrario estipulada en la presente garantía, usted conviene que (i) los servicios de reparación serán

provistos a la Unidad "en el estado en que esta se encuentra"; y (ii) el Garante no será responsable por ningún daño directo, ni/o indirecto, ni/o especial, incluyendo cualquier daño que pudiera surgir de pérdidas de datos. La limitación anterior será aplicable en la medida que esté permitido por la legislación vigente.

Esta garantía se entrega en reemplazo de cualquier otra garantía expresa o implícita a la cual se renuncia en virtud de la presente, salvo que tal garantía sea requerida en virtud de la legislación aplicable. La máxima responsabilidad del Garante estará limitada a la reparación o el reemplazo de la Unidad, con excepción de las disposiciones estipuladas en esta póliza. El Garante no asume responsabilidad alguna por pérdida de datos, lucro cesante y/o cualquier otra pérdida, daños a las personas o a las cosas originados por el producto por causas no imputables directa y exclusivamente al Garante. Esta garantía no es transferible.

II. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

Las siguientes exclusiones no aplican a la República Mexicana, cuyas respectivas exclusiones se listan al final de esta sección. Esta garantía no será aplicable si la presente Unidad:

(A) Se utiliza con productos incompatibles con esta; se utiliza en condiciones distintas a las indicadas en su respectivo instructivo; y/o no ha sido operada de acuerdo a lo indicado en el mencionado instructivo

(B) Se utiliza para fines comerciales (incluyendo alquiler), violando la licencia de uso para fines privados

(C) Se modifica o se altera, mediante reemplazo de piezas, reparación o intento de reparación, por parte de personas físicas y/o jurídicas no autorizadas por el Garante

(D) Presenta el número de serie alterado, modificado o eliminado

(E) Presenta el sello de garantía en la Unidad alterado, modificado o eliminado

(F) Presenta daños estéticos o cosméticos que afecten o alteren su uso

(G) Evidencia falta de mantenimiento o servicio de acuerdo con lo indicado en su respectivo instructivo

(H) Evidencia mala conexión a otros equipos indicados en el instructivo o la conexión a equipos diferentes a estos

(I) Presenta arena, humedad, líquido de pilas, agua o cualquier elemento extraño en su interior

(J) Presenta excesos o caídas de tensión en la red, o conexión a redes que no sean del voltaje correspondiente de acuerdo con lo indicado en su respectivo instructivo

(K) Presenta daños ocasionados por inundaciones, terremotos, incendios, tormentas eléctricas, golpes y/o transporte incorrecto

La presente garantía no será aplicable si (1) el Garante considera razonablemente que la Unidad ha sido utilizada de alguna manera que podría violar las cláusulas y condiciones de algún acuerdo separado de licencia de software; o (2) la Unidad ha sido utilizada con productos que no fueron

vendidos o cuya licencia no haya sido otorgada por el Garante (incluyendo, sin carácter taxativo, dispositivos para uso de juegos sin licencia, controladores, adaptadores y dispositivos de suministro de energía). Tampoco se encuentran cubiertos por esta garantía los riesgos y responsabilidades asociados con el uso de productos de terceros, los cuales se encuentran a exclusivo cargo del usuario. Esta enumeración no es de carácter taxativo, quedando excluidos de la presente garantía todos aquellos supuestos en los que, en términos generales, constituyan caso fortuito, fuerza mayor, uso indebido, abuso, negligencia, accidentes, uso no razonable de la Unidad o hecho de un tercero.

III. VALIDEZ DE LA GARANTÍA

La presente garantía tiene validez exclusivamente para aquellos productos comercializados por las entidades autorizadas en Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay. Consulte la lista de entidades autorizadas en

www.playstation.com/soporte/importadores-oficiales/.

A tal efecto, a lo largo de esta garantía se entiende como el "Garante" a Sony Interactive Entertainment America Trading LLC, con domicilio en 2207 Bridgepointe Parkway, San Mateo, California, 94404 para todos los países antes mencionados excepto Argentina. En Argentina, el "Garante" es Sony Interactive Entertainment Argentina S.R.L., con domicilio en Av. Cabildo 642 piso 5 of 501, (C1426AAT), CABA, Argentina. Esta garantía provista es válida ya sea que el consumidor original registre o no su Unidad. La presente garantía es de aplicación local limitada al país donde se adquirió la Unidad de Entretenimiento PlayStation®.

IV. ¿CÓMO HACER EFECTIVA LA GARANTÍA?

Para recibir el servicio de garantía, el consumidor podrá llevar la Unidad al lugar de compra, o a los centros nacionales de servicio autorizados por Sony para atender las garantías de las Unidades de Entretenimiento PlayStation®, cuyo listado se puede obtener contactando la línea de servicio al cliente de Sony de su respectivo país indicada al final de esta póliza o bien, seguir el procedimiento señalado

más adelante para el caso de México. Es necesario presentar esta póliza o un documento de compra válido, como puede ser la factura o boleta de compra original, que deberá incluir la fecha de compra. Los gastos de transportación y mano de obra que se deriven del cumplimiento de esta póliza serán cubiertos por el centro nacional de servicio de Sony de acuerdo a las normas vigentes. Para mayor información sobre el servicio de garantía, gastos incurridos en la misma, así como adquisición de partes y accesorios para su Unidad de Entretenimiento PlayStation®, por favor contacte la línea de servicio al cliente de su respectivo país indicada al final de esta póliza o consulte nuestra página en latam.playstation.com.