

MÉTODOS Y COSTO DE ENVIO

Que pasos debo seguir para realizar compras por el método de despacho a domicilio?

Paso 1

Ingresa a www.audiocolor.co y elige cualquiera de los productos con despacho a domicilio.

Paso 2

En el proceso de compra, selecciona la opción despacho a domicilio e ingresa todos los datos correspondientes.

Pasó 3

Selecciona tu método de pago y finaliza tu compra. Te enviaremos varios correos

Que necesito presentar al momento de recibir el pedido en el domicilio?

El cliente no debe mostrar ningún documento para poder recibir el producto en su domicilio.

Puede recibir mi producto otra persona que no sea yo?

Sí, si usted desea que exclusivamente alguien le reciba el pedido en el domicilio, debe notificarlo en el proceso de compra, llenando el campo correspondiente a observaciones. Esta información será tenida en cuenta por el transportista al momento de la entrega de la orden.

Cuánto tiempo se demora mi producto en llegar al domicilio?

El tiempo de entrega de una orden por medio de despacho a domicilio, varía dependiendo del peso de la orden y de la ciudad en la que te encuentres ubicado.

Para el método de entrega hoy mismo, el tiempo de entrega está atado al tiempo de validación de inventario de producto y de validación de pago. La entrega se realizará en la fecha pactada al momento de la compra, se realizarán dos intentos de entrega y contacto con el cliente para generar la entrega efectiva, en caso que no se logre por favor contactar a nuestra línea de servicio al cliente 3515901.

AUDIOCOLOR NUESTRAS TIENDAS

Que tiendas están disponibles y horario?

- **Barranquilla centro comercial portal del prado local 1-08**

Horario: lunes a jueves 10:00 am – 8:00 pm viernes y sábados 10 am – 9:00 pm domingos y festivos 11 am – 7:00 pm

- **Cartagena centro comercial mall plaza local 2 – 54**

Horario: domingo a jueves 10:00 am – 8:00 pm – viernes y sábados 10:00 am – 8:00 pm

- **Centro comercial caribe plaza local 2 – 32**

Horario: domingo a jueves 10:00 am – 8:00 pm – viernes y sábados 10:00 am – 8:00 pm

- **Santa marta centro comercial ocean mall local 1- 67**

Horario: lunes a jueves 10:00 am – 8:00 pm viernes y sábados 10 am – 9:00 pm domingos y festivos 11 am – 7:00 pm.

MEDIOS DE PAGO

Tarjeta de crédito:

Aceptamos tu tarjeta de crédito para que puedas realizar tus compras, Visa, Mastercard y Diners International emitidas en Colombia o en el extranjero.

Si las tarjetas son extranjeras estas están sujetas a las políticas de cada entidad financiera para el pago en cuotas y modalidad en que estos son diferidos.

Tarjeta Débito:

Para que realices tus compras, aceptamos todo tipo de tarjeta débito siempre y cuando esta pertenezca al grupo PSE.

Recuerda que para poder efectuar tu compra con una tarjeta débito, debes tener la segunda clave de la misma. Si no tienes esta segunda clave, puedes comunicarte con la entidad financiera correspondiente para obtenerla.

Como comprar con mi tarjeta debito?

Paso 1

Ingresa a www.audiocolor.co y elige cualquiera de los productos.

Paso 2

En el proceso de compra, selecciona la opción de despacho que desees e ingresa todos los datos correspondientes.

Paso 3

Elige como medio de pago tu tarjeta débito: Para ello debes seleccionar el botón PSE, escoger tu entidad bancaria, tener a la mano tu clave de acceso y tú segunda clave. No olvides finalizar la transacción en tu banco para que retornes a nuestro sitio y se de por terminada la transacción.

Hecho esto, podrás finaliza tu compra

Efectivo:

Tú puedes reservar tu pedido a través de la página. Tendrás un tiempo determinado para ir a pagar el pedido en nuestros puntos con un código que será enviado a tu correo tras haber reservado el producto. Una vez hayas efectuado el pago, el pedido será procesado para la entrega.

MI ORDEN

✓ ESTADO DE TU ORDEN

Indica en qué estado del proceso se encuentra tu compra. Si necesitas revisar el Estado de tu orden, puedes hacerlo ingresando a "Mi cuenta / Estado de mis compras".

SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Contáctenos y se coloca nuestro correo de contacto info@audiocolor.co y nuestro teléfono de contacto en barranquilla 3515901 y el horario de 8:am – 6: pm de lunes a viernes y sábados de 8:00 am a 1:00 pm

CONDICIONES DE ENTREGA DE ÓRDENES

➤ ACLARACIONES GENERALES

- Todas las transacciones realizadas en AUDIOCOLOR.CO están sujetas a un proceso de validación de inventario, medio de pago y datos personales. Las órdenes que no aprueben este proceso de validación serán rechazadas por el sistema. El resultado de la validación será informado al cliente vía correo electrónico y en caso de haberse debitado dinero se realizará la devolución al mismo medio de pago.
- La entrega de los pedidos se realiza dentro de ciudades, regiones y/ó zonas consideradas como seguras para la operación del transporte, a criterio del transportista.
- Para las entregas con pago contraentrega, se le informa a los clientes que solo podrán ser pagadas en efectivo, es importante entregar al transportista el monto exacto por el cual se realizó la compra. Recuerde que para las órdenes de pago contraentrega cualquier reclamación o sugerencia relacionada con el transporte del producto, la entrega o el pago del mismo, debe ser comunicada directamente a info@audiocolor.co Si al momento de abrir el empaque usted observa alguna anomalía o defecto, debe comunicarse con las líneas de servicio al cliente BARRANQUILLA 3515901 O info@audiocolor.co
- El producto podrá ser recibido e inspeccionado por cualquier persona mayor de edad que habite o esté presente en el lugar de entrega, para lo cual bastará la firma en el documento de transporte, a menos que el cliente manifieste expresamente al momento de la compra, que el producto debe ser entregado únicamente al comprador o a un tercero autorizado, esta se deberá indicar en la casilla de observaciones del formulario de despacho.
- En caso de no estar nadie presente en el sitio de entrega para recibir el producto despachado, o no estar presente la persona autorizada, el pedido será devuelto al lugar de despacho. Audiocolor.co reprogramará la entrega del mismo y/o el cliente deberá comunicarse con el Call Center y reprogramar la entrega del producto. Si el producto no es recibido después de tres visitas realizadas por parte de la transportadora, AUDIOCOLOR procederá con la devolución de los productos. En este caso, si el cliente desea que le reenvíen el pedido, es obligación del cliente contactarse con Servicio al cliente para programar el reenvío del pedido, lo cual incurre en un costo que deberá asumir el cliente.
- El cliente y el transportista deben revisar que el producto entregado se encuentre en buenas condiciones. Si no se registra algún reclamo por parte del cliente en el documento de transporte correspondiente, se entenderá que el recibo del producto fue satisfactorio.
- En caso de que no se realice la inspección del producto en el momento de la entrega, el cliente tiene 24 horas después de recibido para notificar a Falabella de cualquier inconveniente con el producto. Después de ese tiempo no se aceptan reclamaciones.

- Si al momento de la entrega del producto, el cliente rechaza el recibimiento del mismo por una razón ajena a la responsabilidad de AUDIOCOLOR, el costo del envío no le será devuelto.
- Luego de recibido el producto, bajo ninguna circunstancia, ni el transportador ni terceros están autorizados para volver a retirar el producto del domicilio. El cliente debe tener en cuenta que los amigos de lo ajeno pueden intentar engañarlo con excusas para quedarse con su producto, con argumentos tales como: “Hubo un error en la entrega, le subirán el correcto, el producto entregado esta dañado” etc. En caso de que suceda este evento, es oportuno que el cliente se comunique con las líneas de atención al cliente al 3515901 en Barranquilla.
- Si la fecha establecida por el cliente para efectuar la entrega es superior a 30 días después de realizada la compra, a partir del día 31 se causará un cargo adicional por concepto de depósito de mercancía, correspondiente a \$60.000 mensuales (se cobra por mes o el precio equivalente a la fracción de mes). El pago se deberá realizar directamente una tienda Audiocolor o coordinado con un asesor llamando a nuestra línea de Servicio al Cliente y será requisito para la programación del despacho. Si el hecho de posponer la entrega incurre para AUDIOCOLOR la necesidad de ampliar el bodegaje, el cliente deberá realizar el pago del periodo adicional, de lo contrario el producto será despachado a la dirección indicada. La opción de “pacto de fecha de entrega” no se podrá realizar directamente en nuestro sitio, esto se manejará como un caso excepcional coordinado directamente con en la línea de Servicio al Cliente y aplicando las condiciones anteriormente expuestas.
- El costo de envío no se cobrará al cliente si el producto recibido por el cliente no corresponde al publicado y/o si el producto está dañado al momento de la entrega.
- Si la compra fue realizada a través del método de despacho “Puntos de retiro”, el cliente tendrá hasta 3 días hábiles para recoger la compra, contados a partir del momento en el que le llega el correo electrónico confirmando la disponibilidad del producto en el punto seleccionado. en caso de que el cliente no pase dentro de este tiempo, el producto será devuelto a nuestras bodegas y se iniciará el proceso de devolución del dinero. Además, cuando el cliente se dirija a este punto, deberá registrar su huella y llevar la cédula de ciudadanía para poder reclamar la compra.
- Para la modalidad de Retira en Tienda, al momento de retirar la compra debe tenerse en cuenta lo siguiente: Si es el titular de la compra quien la retira, este debe presentar el original de la tarjeta de crédito con la que se hizo el pago (no aplica para pagos con débito), el original de su cédula de ciudadanía y el número de la orden de compra. Si es un tercero autorizado el que hará el retiro, este debe presentar su cédula de ciudadanía en original, fotocopia de la cédula de ciudadanía del quien realizó la compra y el número de la orden de compra. Si quien retira es un tercero NO autorizado adicionalmente a los documentos anteriores debe presentar un poder autenticado en notaría donde se autorice la entrega de los productos. En ningún caso se aceptan denuncios, avisos o noticias sobre pérdida de documentos.

RESPONSABILIDADES DEL TRANSPORTISTA

- Hacer entrega del producto en el domicilio indicado en la guía de despacho.
- Hacer una revisión visual del estado del producto para constatar posibles daños físicos.

El transportista no está facultado para armar ni instalar ningún producto, existiendo servicios especializados para ello. Si el producto requiere de una instalación o armado por parte de un especialista, el cliente deberá comunicarse con el Call Center para que éste le dé instrucciones de cómo proceder, dado el caso que no se le haya comunicado en el momento de la compra. Así mismo, FALABELLA no se hace responsable de las fallas que presenten los productos que requieren de una instalación especializada, si éstos fueron instalados por el

cliente. El costo del armado de los productos que requieren instalación por parte de un técnico especializado, será asumido directamente por el cliente.