

Política General de Devoluciones

Importante:

Todas las tiendas (Los Merchants) que venden en www.compravirtualperu.com están comprometidas a garantizar la mejor experiencia de compra en nuestra web online. Sin embargo, somos conscientes de que en ciertas ocasiones es posible que quieras devolver o cambiar un producto.

Procedimientos para Cambios y Devoluciones

Todas las solicitudes de cambios y devoluciones originadas de compras realizadas en www.compravirtualperu.com serán recibidas y atendidas por nuestro equipo de Servicio al Cliente. Nuestro equipo tiene como principal objetivo garantizar una respuesta rápida y oportuna, velando en todo momento que Los Merchants cumplan con entregar un óptimo servicio de pre y post venta a todos nuestros clientes (info@compravirtualperu.com). A continuación, detallamos las circunstancias (motivos) en las que es posible devolver un producto; así como, los pasos que como cliente debes seguir para hacer efectiva una devolución. Sin embargo, es necesario puntualizar que estos motivos y pasos, no necesariamente aplican para todos los productos o tiendas.

1.- Circunstancias para devolver un Producto

A. Cambio de Opinión (No aplica en todos los productos y/o tiendas) Consideraciones

- Puedes devolver el producto en un plazo máximo de 7 (siete) días calendario desde la fecha en que recibiste tu pedido. El producto no debe ser abierto de su empaque original, no debe mostrar señales de uso y debe ser devuelto en las mismas condiciones (empaque, etiquetas, sellos), tal cual fue recibido.
- Es necesario presentar el comprobante de pago (boleta o factura) que certifique la compra realizada.
- Debes llevar el producto al centro de servicio técnico de Doctor Gadget, ubicado en Calle Los ebanistas 108, Ate; Lima, Perú ó una de las tiendas autorizadas previa coordinación con el equipo de Servicio al Cliente de Doctor Gadget.
- No se realizan reembolsos por los gastos de envío ni ningún otro servicio relacionado con tu pedido; únicamente te reembolsaremos el importe del producto.
- Por ningún motivo, se aceptarán devoluciones por cambio de opinión en las siguientes categorías de productos: ropa y/o accesorios de uso íntimo, libros, suplementos vitamínicos, cosméticos, perfumes, productos de copia inmediata (CD's, DVD's, videojuegos, softwares, etc.).

Nota: Algunas tiendas y/o marcas NO ofrecen la posibilidad de solicitar una devolución por cambio de opinión. Por ello, es necesario que antes de realizar la compra verifique las políticas de devoluciones del producto.

B. Falla de Producto

30 días posteriores a la compra, se consideran devoluciones por falla de productos, los siguientes motivos:

- Producto dañado
- Producto defectuoso
- Empaque en mal estado o roto
- Producto con señales de uso
- Accesorios faltantes
- Producto con características distintas a las ofrecidas
- Incumplimiento en los días de entrega

2.- ¿Cómo solicitar la devolución de un producto?

Envíanos un correo electrónico a info@compravirtualperu.com, bajo el asunto "Devolución de Producto y el número de pedido". Debes indicar el motivo de la devolución. Recuerda que tienes hasta 7 días calendario desde que recibiste tu pedido para comunicarnos tu decisión de devolver un producto. En un plazo no mayor a 48 horas hábiles nos pondremos en contacto contigo vía email, indicándote por cual medio deberás devolver el producto. Debes tener en cuenta que el medio de la devolución dependerá del motivo de la devolución, las dimensiones del producto y el lugar donde se encuentre el mismo. Por último, ten en cuenta que dependiendo del motivo se pueden aplicar cargos adicionales.