

Política de reembolso y devoluciones – MY MOBILE CARTAGENA

POLÍTICA DE REEMBOLSO Y DEVOLUCIONES – MY MOBILE CARTAGENA

1. INFORMACIÓN GENERAL

MY MOBILE CARTAGENA, con domicilio en la ciudad de Cartagena, establece esta política para gestionar devoluciones y reembolsos originados exclusivamente por compras realizadas a través de su página web.

2. PROCEDIMIENTO GENERAL

Una vez confirmada la compra de uno o más equipos, no se aceptan cancelaciones, modificaciones ni cambios, salvo en los casos excepcionales contemplados en la Ley 1480 de 2011 (artículo 50) o por causas de fuerza mayor, caso fortuito o disposición de autoridad competente.

3. CONDICIONES PARA REEMBOLSO

El reembolso procederá únicamente cuando se verifique el cumplimiento de los requisitos legales y internos. El cliente tendrá un plazo máximo de 30 días calendario desde la compra para presentar su solicitud en nuestros puntos físicos, junto con:

- Producto en buen estado, completo y sin daños.
- Factura de compra original.
- Copia de identificación oficial vigente.

4. PLAZO Y FORMA DE REEMBOLSO

Una vez recibido y verificado el estado del producto, MY MOBILE CARTAGENA contará con un plazo de hasta 30 días calendario para realizar la devolución total del dinero, sin descuentos ni retenciones. El reembolso se hará por el mismo medio de pago utilizado en la compra.

5. PROMOCIONES Y PAGOS CON ALIADOS

Si la compra incluyó beneficios promocionales o se realizó a través de aliados comerciales, el reembolso estará sujeto a los términos y condiciones de dichos aliados. MY MOBILE CARTAGENA no asume responsabilidad por reembolsos gestionados por terceros.

6. VALIDACIÓN DE SOLICITUDES

MY MOBILE CARTAGENA se reserva el derecho de verificar la autenticidad de las solicitudes y documentos. En caso de información incompleta, incorrecta o fraudulenta, el reembolso será improcedente y la empresa quedará liberada de toda obligación.

7. DERECHO DE RETRACTO

Conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, no aplica el derecho de retracto en compras personalizadas o solicitadas según especificaciones del cliente. Por tanto, las compras en línea en MY MOBILE CARTAGENA no están cubiertas por este derecho.

8. CASOS NO PREVISTOS

Cualquier situación no contemplada será resuelta por MY MOBILE CARTAGENA conforme a la Ley 1480 de 2011, en un plazo no mayor a 30 días hábiles.