

## Política de Devolución de Dinero por Falta de Inventario

En nuestro sitio de Ecommerce, trabajamos para garantizar la disponibilidad de todos nuestros productos. Sin embargo, en caso de que un producto no esté disponible después de realizar una transacción exitosa, hemos establecido el siguiente proceso para la devolución de dinero:

### Alcance:

Esta política aplica para todos los pedidos realizados a través de nuestro sitio web, tiendas físicas, o cualquier otro canal de venta administrado por Compurent S.A.S

### Causas de la devolución del dinero

**Producto agotado:** Si el producto solicitado no está disponible en inventario y no podemos obtenerlo dentro de un plazo razonable.

**Error en la disponibilidad:** Si se produjo un error en la actualización del inventario, lo que causó que el producto estuviera listado como disponible cuando en realidad no lo estaba.

### Procedimiento para la devolución del dinero

#### 1. Notificación

Al detectar la falta de inventario, nuestro equipo notificará al responsable del canal de ecommerce, a través de WhatsApp y al correo electrónico [lina.baquero@compurent.com.co](mailto:lina.baquero@compurent.com.co) para informar sobre la situación y el inicio del proceso de reembolso.

**2. Opciones para el cliente:** Al ser informado de la falta de inventario, el cliente tendrá las siguientes opciones:

- **Cancelar el pedido y solicitar un reembolso completo.**
- **Elegir otro producto similar o de valor similar** (si está disponible), con la posibilidad de cubrir o ajustar la diferencia de precio si es necesario

#### 2. Solicitud de Devolución

Si el cliente elige solicitar su reembolso completo para solicitar el reembolso, el cliente deberá enviar un correo electrónico a

[lina.baquero@compurent.com.co](mailto:lina.baquero@compurent.com.co) con el asunto: "Solicitud de Devolución -

Falta de Inventario". El correo deberá incluir los siguientes documentos y datos:

- Motivo de la solicitud de devolución y detalles del producto afectado
- Comprobante de pago exitoso (adjuntar archivo).
- Copia de la cédula de ciudadanía del cliente.
- Teléfono, ciudad y dirección.
- Correo electrónico.

### **3. Confirmación y Verificación**

Una vez recibida la solicitud, nuestro equipo revisará la documentación. Este proceso puede tardar hasta 3 días hábiles. En caso de necesitar información adicional, nos pondremos en contacto a través del correo electrónico proporcionado.

### **4. Aprobación de la Devolución**

Si la solicitud cumple con los requisitos, se enviará una notificación de devolución aprobada al cliente vía correo electrónico. Este correo incluirá los detalles del monto a reembolsar y el plazo estimado para el procesamiento.

### **5. Procesamiento de la Devolución**

El reembolso se realizará por el mismo medio de pago que el cliente utilizó para la compra

- **Tarjeta de crédito o débito:** de 7 a 10 días hábiles.
- **Transferencia bancaria:** de 3 a 5 días hábiles.

### **6. Notificación de Finalización**

Al completar el reembolso, el cliente recibirá una notificación confirmando que la devolución ha sido procesada exitosamente.