

REQUISITOS CAMBIO NO RELACIONADO CON LA GARANTÍA

1. El plazo máximo para solicitarlo es de treinta (30) días calendario después de realizada la compra.
2. Se debe presentar factura, prueba de compra.
3. El producto debe estar en las condiciones que se recibió, con su empaque original sin destapar, con las etiquetas, sellos de seguridad, y contar con todas sus partes y/o accesorios. No abolladuras, no rayones, no roturas, no manchas, no falla de funcionamiento, si tiene celofán debe estar en perfecto estado, apto para la venta.
4. Los productos que presenten avería por mala manipulación del cliente no tendrán cambio por ningún motivo.
5. Exclusiones: bolas.
6. El cambio se realiza por Boucher devolución o mercancía según el valor real pagado por el producto, si es por un artículo de mayor precio el cliente deberá cancelar el valor excedente. El Voucher cuenta con un tiempo de vigencia definido por la compañía desde su emisión, es un documento al portador el cual no tiene reposición y se podrá utilizar en una nueva compra.
7. No se aceptan solicitudes de reembolso de dinero.
8. TENNIS WORLD COLOMBIA dará respuesta a las solicitudes de cambio en un término máximo de 15 días hábiles.
9. El cliente será responsable por gastos de envío relacionados con el cambio del producto.

REQUISITOS DE LA RECLAMACIÓN POR GARANTÍA

- El plazo para solicitarla es de treinta (30) días calendario a partir de la fecha de compra. Salvo que exista una garantía más amplia otorgada por el fabricante.

ZAPATOS: 90 días calendario

RAQUETAS: 90 días calendario

- No se atenderán reclamos fuera del término de garantía otorgado por el fabricante y/o Tennis world Colombia, el cual empezará a partir de la fecha de la compra.
- Vencido el periodo de garantía cesa la responsabilidad del proveedor y Tennis World Colombia.
- El consumidor deberá presentarla la reclamación verbalmente o por escrito.
- Deberá informar el daño, poner el producto a disposición a Tennis World Colombia e indicar la fecha de compra y No. identificación de quien realizo la compra.
- La efectividad de la garantía procederá cuando el producto no satisfaga las condiciones de calidad o idoneidad ofrecidas por el fabricante o distribuidor, cubre defectos de fabricación y, no aplica para daños por su uso indebido del mismo.
- Los productos en promoción u oferta cuentan con garantía, salvo los casos en que expresamente se indique que estos tengan un desperfecto o avería que afecte su idoneidad y esta hubiere sido aceptada por el comprador al momento de la compra.

En caso de que aplique la garantía se procederá de la siguiente manera:

- Reparación del producto en caso de que lo amerite.
- En caso de que el producto no sea susceptible de reparación o exista repetición de la misma falla en el producto, a elección del consumidos se podrá

proceder a:

Entrega de voucher de devolución por el mismo valor pagado por el producto.

Cambio de producto (si es un producto de mayor valor el cliente deberá pagar el excedente)

o Devolución del dinero pagado por el producto.

No se hará efectiva la garantía en los siguientes casos:

- Cuando el daño provenga de mala utilización del producto por parte del consumidor, o no se hayan atendido las instrucciones de uso, **conservación o custodia del producto**.
- Cuando el daño provenga de fuerza mayor o caso fortuito.
- En los demás casos previstos en las normas legales o reglamentarias vigentes.

Respuesta

- TENNIS WORLD COLOMBIA dará respuesta afirmativa o negativa a la reclamación en un término máximo de 15 días hábiles, contados desde el siguiente día hábil de presentada la reclamación (conforme al artículo 58 de la Ley 1480 de 2011).
- Si la respuesta es negativa se dará por cerrado el requerimiento.

- En los casos de respuesta positiva, se pueden presentar los siguientes casos:

(los términos se contarán a partir del siguiente día hábil a la recepción del producto por parte de Tennis World Colombia)

1. En caso de productos para reparación: El proceso se realizará dentro de los siguientes treinta (30) días hábiles.
2. En caso de que el consumidor desee cambio o reposición del producto este se producirá dentro de los siguientes diez (10) días hábiles.
3. En caso de que el consumidor haya optado por la devolución del dinero esta se producirá máximo a los quince (15) días hábiles.