

## Cambios y/o devoluciones

- En JAM-BOX retro nos importa que recibas un producto de calidad, por esto si la compra que recibiste tiene daños o no funciona, tienes derecho a cambiarlo.
- **Motivos de cambios:**
  - Producto defectuoso o roto.
  - Recibí otro producto que no es lo que compré.
  - Falla del producto dentro del tiempo de garantía.
- **Mi producto tiene fallas ¿Cómo puedo cambiarlo?**  
Primero avísanos por nuestros canales via email, web, WhatsApp o teléfono y coordinaremos la devolución previo verificación que es un problema del producto. Si es falla que compromete un componente, lo derivamos al Servicio Técnico de la marca para que lo cambien, 3 días hábiles para el diagnóstico.
- **¿Puedo solicitar la devolución del dinero?**  
La devolución de dinero solo se puede aplicar si el producto tiene fallas y no contamos con stock para realizar el cambio.
- **¿Puedo cambiar un producto porque no me gustó?**  
Tu derecho a garantía lo puedes ejercer porque el producto salió malo o no cumplió con las características prometidas en la publicidad, no porque no te gustó. JAM-BOX retro no se acoge al derecho a retracto, pero siempre contarás con la garantía legal si tu producto tiene fallas o si deseas cambiarlo

**Es por esto que recomendamos encarecidamente que revises bien la información publicada y resuelvas**

**cualquier duda directamente por nuestros canales oficiales.**

Consulta plazos y condiciones para el cambio. Pero aunque exista este plazo, no pierdes los 3 meses de garantía si el producto falla.

- **¿Quién responde por la garantía legal?**  
La garantía se hace efectiva ante el vendedor y en caso de que no lo puedas ubicar o la empresa ya no exista, puede exigirse al fabricante o al importador. Pero si deseas que se te devuelva lo que pagaste por el producto, sólo podrás exigir esta devolución al vendedor del producto. La reparación gratuita del producto puede solicitarse directamente al vendedor, fabricante o importador.
- **¿El vendedor puede derivarme a otra empresa?**  
Si tienes un problema con el producto que compraste y quieres ejercer la garantía, deben ofrecerte las mismas condiciones que tuviste cuando compraste el producto y no derivarte a lugares lejanos u horarios diferentes.
- **¿Cómo se ejerce la garantía legal?**  
Para ejercer la garantía, el consumidor o consumidora debe presentar el comprobante de compra vía web, transferencia o cualquier otro documento que acredite la compra.
- **¿Qué pasa si me cambian un producto dentro de la garantía legal, pero vuelve a fallar y pasaron los tres meses?**  
Si a un consumidor le entregan otro producto nuevo, como cambio del que falló, éste tiene nuevamente la garantía de 3 meses, por ser un producto nuevo. Pero si este nuevo producto falla y ya han transcurrido los 3 meses de garantía legal desde que lo compró.

