321 314 9801
Gerencia@hunterstore.com
www.hunterstore.com.co
NIT: 901921306-9

TÉRMINOS Y CONDICIONES HUNTER STORE

Hunter Store se compromete a garantizar la satisfacción de nuestros clientes, cumpliendo con sus derechos de devoluciones, cambios y garantías, siempre y cuando se tenga en cuenta los siguientes Términos y Condiciones:

Productos y Categorías

En **Hunter Store**, ofrecemos los siguientes productos:

- ***Tecnología:*** Audífonos, celulares, cargadores, tablets, computadoras, consolas.
  Marcas: Apple, Samsung, Xiaomi, Sony, Infinix, Tecno, Oppo, Motorola, Nokia.
- ***Relojería:*** Relojes Casio para hombres, mujeres y niños.
- ***Perfumería***: Perfumes originales para hombres, mujeres y niños.
  Marcas: Lattafa, Antonio Banderas, Dolce&Gabbana, Armaf, Voyage, Carolina Herrera, Hugo Boss.
- ***Lencería para el Hogar:*** Sábanas, cubrelechos, almohadas y cortinas.
  Hunter Store es fabricante exclusivo en esta categoría.
- ***Electrodomésticos de pequeña gama (Electromenor):*** Máquinas de afeitar, planchas, wafleras, licuadoras, secadores y planchas para el cabello.
  Marcas: Kalley, Black+Decker, Kemei, Oster, Remington.

GARANTÍAS

Todos los productos vendidos por **Hunter Store** cuentan con una garantía específica dependiendo de la categoría del producto:

- **Perfumes**: 5 días hábiles para verificar autenticidad.
- **Audífonos**: 30 días de garantía por defectos de fabricación.
- **Relojes Inteligentes**: 30 días de garantía por defectos de fabricación.
- **Celulares**: 3 meses de garantía por sistema operativo.
- **Apple**: 12 meses de garantía con el fabricante.
- **Computadores**: 6 meses de garantía por defectos de fabricación.
- **Electromenor**: 3 meses de garantía por defectos de fabricación.
- **Relojes Casio**: 12 meses de garantía con el fabricante.
- **Lencería para el hogar**: 30 días de garantía por defectos en las costuras o desteñido de la tela, solo aplicable después de la primera lavada.

321 314 9801
Gerencia@hunterstore.com
www.hunterstore.com.co
NIT: 901921306-9

Tiempo para Gestión de Garantías

La empresa Hunter Store, está en la obligación de gestionar una garantía a un término de 30 días hábiles a partir de la fecha del retorno del producto, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

• La garantía no cubre daños causados por un uso inapropiado, desgaste normal o daños causados directamente al producto.
• Los costos de envío para productos defectuosos dentro del período de garantía serán asumidos por Hunter Store S.A.S. Sin embargo, si el producto no está cubierto por la garantía (por ejemplo, por uso inapropiado), los costos de envío correrán por cuenta del cliente.
• Si el producto no puede ser reparado, se procederá con el reemplazo del mismo por otro igual o uno de características similares, siempre y cuando el producto esté dentro del plazo de la garantía.

Para gestionar garantías de manera óptima y rápidos, el cliente debe adjuntar el motivo de garantía, especificando que tiene el producto para hacer la respectiva examinación.

Posteriormente adjuntar la novedad a los correos:
servicioalcliente@hunterstore.com.co
marketplace@hunterstore.com.co
ventasenlinea@hunterstore.com.co

Para realizar devolución o garantía, el producto debe encontrarse en perfecto estado, (si aplica) será tramitada directamente por Hunter Store S.A.S, en los tiempos pactados en las leyes y normas colombianas o con respecto a las condiciones de compra del artículo.

RETRACTO

Tiempo: (5 días por Ley)

Políticas de aceptación de Retracto:

De acuerdo con la ley 1480 art. 47 de protección al consumidor, los clientes tienen derecho a retractarse de la compra de un producto dentro de un plazo determinado, sin necesidad de justificación. Este derecho aplica únicamente a productos comprados de manera presencial o por medios electrónicos.

Tiempo de Respuesta Hunter: 1 a 5 días a partir de la solicitud.

Para que el cliente pueda ejercer su derecho de retracto, el producto debe cumplir con las siguientes condiciones:

- El producto debe estar en su estado original, sin uso, con todos sus empaques y etiquetas intactas.
- El producto no debe presentar daños o alteraciones causadas por el cliente.
- El cliente debe presentar solicitud de retracto.
- El costo de envío para la devolución será cubierto por el cliente.

CAMBIOS

Políticas de aceptación de cambios:

Los clientes de Hunter Store S.A.S. tienen derecho a cambiar un producto dentro de un plazo determinado, siempre y cuando el producto cumpla con las condiciones establecidas en esta política.

Tiempo de Respuesta:

El plazo para solicitar un cambio es de 5 días contados a partir de la recepción de la compra. Si el cliente no está conforme con el producto recibido, podrá solicitar el cambio dentro de este período.

Para solicitar un cambio, el cliente o equipo de la empresa aliada deberá:

- Enviar una solicitud de cambio a través de nuestro correo servicioalcliente@hunterstore.com.co, proporcionando los detalles de la compra (número de pedido, cédula del titular de la compra, fecha de compra, producto adquirido y el motivo del cambio).
- Indicar el nuevo producto que desea recibir, si se trata de un cambio por otro artículo.
- Adjuntar toma de fotografías y videos al producto para agregarlas como evidencias en el proceso de cambio o devolución.
- El cliente deberá enviar el producto que desea cambiar a la dirección proporcionada por el equipo de atención al cliente.

321 314 9801
Gerencia@hunterstore.com
www.hunterstore.com.co
NIT: 901921306-9

DEVOLUCIONES

Políticas de aceptación de devoluciones:

En Hunter Store S.A.S. cubrimos los costos de devolución únicamente si el producto recibido es defectuoso o no coincide con el pedido realizado. En otros casos, el cliente será responsable de los costos de envío para devolver el producto.

- El producto debe estar en su estado original, sin signos de uso, daño o alteración, y en su embalaje original, si es aplicable.
- El producto debe ser devuelto con todos sus accesorios, etiquetas, manuales y cualquier otro componente que haya sido entregado originalmente.
- Los clientes pueden devolver productos dentro de un plazo de 5 días calendario a partir de la fecha de entrega, siempre y cuando el producto esté en su estado original y no haya sido usado o dañado.

Para solicitar la devolución, el cliente deberá:

Enviar una solicitud de cambio a través de nuestro correo servicioalcliente@hunterstore.com.co, proporcionando los detalles de la compra (número de pedido, cédula del titular de la compra, fecha de compra, producto adquirido y el motivo del cambio).

Los clientes pueden devolver productos dentro de un plazo de 5 días calendario a partir de la fecha de entrega, siempre y cuando el producto esté en su estado original y no haya sido usado o dañado.

COMPROMISOS DE HUNTER STORE S.A.S

Tiempo de Preparación del pedido

En Hunter Store S.A.S., nos comprometemos a preparar y procesar los pedidos con la mayor rapidez posible. El tiempo estimado para la preparación de los pedidos es de 5 días a partir de la confirmación del pago. Este tiempo incluye la verificación del pedido, el embalaje adecuado y la organización del envío.

321 314 9801
Gerencia@hunterstore.com
www.hunterstore.com.co
NIT: 901921306-9

Tiempo de Fabricación

Para los productos de Lencería para el Hogar, en Hunter Store S.A.S., nos comprometemos a preparar y procesar los pedidos de fabricación a un tiempo estimado de 5 días a partir de la confirmación del pago.

Tiempo de envío de productos al cliente

Los tiempos de entrega varían según la ubicación y la empresa de transporte encargada de la entrega. El tiempo estimado de entrega por producto es de 3 a 7 días hábiles. Así mismo, Hunter Store S.A.S no se hace responsable de los retrasos causados por direcciones incorrectas o incompletas.

Tiempo de respuesta a correos de servicio al cliente

En Hunter Store S.A.S., nos comprometemos a brindar un servicio de atención al cliente eficiente y oportuno. El tiempo de respuesta a cualquier solicitud enviada por correo electrónico será de 1 a 5 días hábiles, dependiendo de la solicitud. El principal correo de servicio al cliente es: servicioalcliente@hunterstore.com.co