

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE KOLE.PE

En **KOLE.PE** brindamos soporte técnico y atención personalizada para resolver cualquier consulta relacionada con nuestros productos y servicios. Con el fin de garantizar transparencia y una experiencia adecuada para nuestros clientes, ponemos a su disposición la siguiente Política de Devolución, la cual se encuentra alineada con la legislación peruana vigente.

1. DERECHO DE ARREPENTIMIENTO (COMPRAS NO PRESENCIALES)

El cliente podrá cancelar el contrato o solicitar la devolución del pago dentro de un plazo de **siete (7) días calendario**, únicamente cuando la compra se haya realizado a través de comercio electrónico, ventas telefónicas, servicios digitales o cualquier modalidad no presencial, conforme a lo previsto en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

2. PLAZO PARA DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS

El cliente podrá solicitar la devolución de un producto dentro de un plazo máximo de **treinta (30) días calendario** desde la fecha de compra, siempre que cumpla con las condiciones establecidas en la presente política.

Este plazo forma parte de la política comercial de **KOLE.PE** y se informa de manera previa a la contratación.

3. DEVOLUCIÓN DE DINERO

Una vez probada la solicitud de devolución, **KOLE.PE** procesará el reembolso dentro de un plazo máximo de **quince (15) días hábiles**, contados a partir de la confirmación escrita de autorización de devolución.

El reembolso se realizará mediante el mismo método de pago utilizado por el cliente, salvo acuerdo distinto entre las partes.



4. GARANTÍA LEGAL

Todos los productos durables comercializados por **KOLE.PE** cuentan con una garantía mínima legal de un (1) año, conforme a la normativa peruana vigente. Durante dicho periodo, el cliente podrá reportar fallas de fabricación o funcionamiento para su evaluación y tratamiento conforme a la ley.

5. CONDICIONES PARA CAMBIOS Y/O DEVOLUCIONES

El cliente podrá solicitar un cambio o devolución en los siguientes casos:

- El producto presente defectos de fabricación o fallas de funcionamiento
- El producto entregado no corresponde a lo adquirido
- El servicio o producto no cumple con las condiciones ofrecidas o pactadas contractuales con **KOLE.PE**
- El producto llega incompleto o con evidencias de desperfectos no atribuibles al cliente.

Para garantizar una adecuada evaluación, los productos deben conservar, en la medida de lo posible, sus empaques, accesorios y documentación original.

6. EXCLUSIONES

No procederá la devolución en los siguientes casos:

- El cliente ha dañado, manipulado de manera indebida o ha realizado modificaciones no autorizadas al equipo.
- El cliente ha retirado etiquetas, sellos de seguridad u otros elementos que impidan validar la garantía
- El cliente solicita la devolución por desistimiento sin causa luego de haberse iniciado un proceso de fabricación, configuración, instalación o prestación del servicio previamente aceptado.
- El producto no fue adquirido en kole.pe ni en distribuidores autorizados.
- El cliente no presenta comprobantes de pago u otra documentación necesaria para validar la solicitud.
- No se aceptarán devoluciones de productos o servicios desarrollados a medida o personalizados, ya iniciados.



7. RESPONSABILIDAD EN EL ENVÍO

Si el cliente realiza la devolución utilizando los canales de envío autorizados por **KOLE.PE**, la responsabilidad por pérdida o daño durante el traslado recae en **KOLE.PE**.

Si el cliente decide usar transportistas no autorizados o envía el producto por su cuenta sin coordinación previa, la responsabilidad por pérdida o daño será exclusivamente del cliente.

Los productos deberán enviarse únicamente mediante los canales expresamente indicados por **KOLE.PE** al momento de la autorización de la devolución.

8. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UNA DEVOLUCIÓN

El cliente deberá seguir los siguientes pasos:

- 1) Completar el formulario de solicitud de devolución disponible (<https://forms.gle/VCeroDXBwguRYVJx8>)
- 2) Adjuntar el comprobante de pago y evidencia del caso: fotografías, videos o informe técnico, según corresponda
- 3) Esperar la configuración escrita de autorización de devolución por parte de KOLE.PE.
- 4) Enviar el producto mediante los canales autorizados o esperar instrucciones para recolección.
- 5) Recibida y verificar la condición del producto o el caso del servicio, KOLE.PE. notificará al cliente sobre el estado de su cambio, reparación o reembolso.

9. CONTACTO

Para cualquier consulta relacionada con la presente política de devolución, los clientes pueden comunicarse a:

- Ventas@kole.pe
- +51 965 235 591
- <https://kole.pe/>

Última actualización: noviembre 2025