

Proceso para iniciar una devolución.

- Comunicarse con un asesor comercial de Kineza, para iniciar proceso de devolución, o enviar correo electrónico a contacto@kineza.com.co.
- En el correo se debe especificar la razón por la cual se está solicitando la devolución, se debe adjuntar imágenes y la factura u documento que asegure que fue adquirida a través de la página web Kineza.
- Un asesor comercial se comunicará con el comprador para tomar el registro de la petición e identificar si se puede realizar un cambio o generar la devolución del dinero.
- El cobro en la paquetería u operador logístico para enviar el producto será a nuestro cargo, siendo en los 8 hábiles que tiene para realizar la PQR, o en el caso que el producto se deba pasar por garantía.
- Enviar a la dirección que se le indicara por medio de correo electrónico, **enviar el producto con su respectiva caja.**
- Luego de recibir el producto en nuestras instalaciones se dispondrá de 8 días hábiles o antes, para otorgar una respuesta al comprador, la cual será enviada a través de correo electrónico.
- Si es por error del cliente, el costo de las etiquetas de envío deberá ser asumido por cuenta del cliente.
- La devolución se hará ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE mediante transferencia bancaria a nombre de la persona que realizó la compra. En caso de no contar con una cuenta bancaria, se podrá hacer la transferencia a nombre de otra persona, solicitándola mediante una carta poder simple, firmada y escaneada.