



Reversiones

Si requieres efectuar una anulación sin gastos por compras web, solamente es posible hacerlo el mismo día de la compra comunicándolo vía telefónica (horario: 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. de lunes a viernes y de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. los sábados). Las reversiones de compras online que se encuentren en cualquiera de estos casos:

- 1) Fue objeto de Fraude
- 2) Fue una operación no solicitada
- 3) El producto adquirido no sea recibido
- 4) El producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- 5) El producto se encuentre defectuoso.

Para las reversiones la Empresa contará con 15 días hábiles a partir de momento en que se reciban los documentos necesarios que apliquen para cada caso y éstos sean aprobados. Esta queja deberá ser presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. [Ver aquí decreto 587 de 2016](#)

Para estos casos Debes enviar a comercializadorasaisac@gmail.com, la solicitud de devolución. Fundamentos de la solicitud de reversión (el cliente debe explicar el porqué de su solicitud, de forma clara, precisa, oportuna y veraz).

1. Indícanos la causal que sustenta la petición, la cual solo podrá ser una de las siguientes opciones:
 - a. Fue objeto de Fraude.
 - b. Fue una operación no solicitada.
 - c. El producto adquirido no sea recibido.
 - d. El producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
 - e. El producto se encuentre defectuoso.
2. Valor por el que se solicita la reversión.
3. Adjuntar copia de la transacción (Boucher o comprobante del pago con número, fecha y hora)
4. Adjuntar copia del documento de identidad del propietario del medio de pago con el cual se efectuó la compra.
5. Adjuntar certificación de la cuenta bancaria con la cual se realizó la operación. No se admiten extractos o copias vencidas.

Si requieres apoyo desde nuestro numero 2888893