

POLÍTICA DE ENVÍOS

Realizamos despachos a nivel nacional dentro del territorio colombiano a través de empresas certificadas de transporte o bajos transportadoras propias de NEX COMPUTER S.A.S., brindándote así la garantía de la entrega, la seguridad, la cobertura y la calidad en el servicio, para que tu compra llegue a donde estés.

El tiempo de entrega de los productos es aproximadamente de 3 a 5 días hábiles para las ciudades principales, de 5 a 8 días hábiles para ciudades secundarias y hasta 9 días más hábiles para otros destinos.

Los pedidos entrarán en proceso de despacho una vez confirmado tu pago, es a partir de este momento que entra en proceso de despacho tu pedido.

Es importante tener en cuenta que:

1. Si el pago de tu compra es confirmado de lunes a viernes, el primer día hábil es el día en que recibimos la confirmación del pago y desde ese día empieza a correr el tiempo de entrega.
2. Si el pago de tu compra es confirmado el sábado, domingo o día festivo, el tiempo de entrega empieza a contar a partir del siguiente día hábil de la confirmación de tu pago.
3. Igualmente debes tener presente que solo los pedidos que ocurren antes de las 3:00 pm cuentan como del mismo día; todo pedido que ocurra después de las 3:00 p.m. se contará a su tiempo de entrega oficial desde el día siguiente.
4. La promesa de entrega pactada por parte de nosotros comienza a correr a partir de la aprobación del pedido, la cual se notifica a través de correo electrónico.
5. Una vez que tu pedido ha sido enviado, recibirás un correo electrónico informándote que ya ha sido entregado a la transportadora.

El envío de los pedidos es gratuito a ciudades principales (excepto para los pedidos que superen los 30 kgs brutos y todos los productos de la categoría hogar). Para compras inferiores a este valor, el costo del envío será determinado en cada caso particular dependiendo del destino, peso y volumen del paquete.

Este valor se calculará en el proceso de la compra y te será informado en el momento de la liquidación de la orden, antes de que realices el pago.

¿Qué debo tener en cuenta al momento de recibir mi pedido?

Es responsabilidad del cliente verificar en presencia del transportador el contenido antes de firmar el recibido a satisfacción. No constituye motivo de reclamación productos que lleguen golpeados o faltantes en el despacho. El transporte de las mercancías, seguros y costos de fletes en el proceso de compra es de responsabilidad exclusiva del cliente.

En caso de DOA: Productos defectuosos en arribo (DOA – Dead on Arrive) deben ser informados inmediatamente vía e-mail o telefónicamente para generación del DOA y deberán ser devueltos máximo en los dos días siguientes para cambio inmediato o nota crédito (el producto no debe tener ningún daño cosmético, ni rayones y debe encontrarse con todos sus accesorios y empaques completos), de lo contrario deberá tramitarse mediante el proceso normal de garantía.

- Debes revisar muy bien los empaques y verificar que estén en perfecto estado en compañía del transportador antes de firmar la guía. En caso de evidenciar una avería en el empaque no reciba el producto ni firme la guía, si firmas sin revisar perderás el derecho de reclamación.
- En el caso de los televisores se deben encender durante las 24 horas siguientes después de la entrega para revisar que la pantalla no esté quebrada o tenga golpes.
- Para que la reclamación sea válida debes conservar los empaques originales, los accesorios y manuales; además de no evidenciar uso.
- Si compras artículos de gran dimensión y tu sitio de entrega es en un edificio, la entrega se realizará en la puerta del sitio de entrega siempre y cuando se pueda acceder por ascensor. Si el acceso es por las escaleras y el producto cabe, sólo se sube hasta el quinto piso. Después del quinto piso y sin ascensor, es su responsabilidad contratar personal capacitado para desplazar el producto hasta tu sitio de entrega; además debes firmar la guía en el primer piso, antes de subir el producto.
- Si compras un producto de gran dimensión y se requiere desmonte de puertas, se debe solicitar con anticipación el servicio técnico de la marca, el valor es asumido por el cliente y no está incluido en el valor pagado por el producto. En caso de que el producto requiera instalación se debe contactar a la marca o a los asesores de NEX COMPUTER S.A.S. y el cliente deberá asumir este valor.
- En caso de tener una reclamación por daños en la entrega, tenga en cuenta que debe contactar a la línea de Servicio al Cliente 01 8000 116 398 dentro de las 24 horas siguientes a la entrega, donde debe brindar la información completa y clara, el asesor le solicitará evidencia fotográfica de los empaques y del producto donde tendrá un máximo de 7 días calendario para enviar las fotografías; de lo contrario no se aceptará la reclamación.

PREGUNTAS FRECUENTES:

No recibí mi pedido ¿Qué puedo hacer?

Si no recibiste tu pedido en el plazo estipulado, te pedimos que por favor te contactes puedes comunicarte con:

1. La línea de Servicio al cliente al 01 8000 116 398 o PBX (1) 552 07 77 en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 am a 12:30 pm.
2. A través de nuestro correo tiendavirtual@nex.com.co
3. En nuestra tienda online www.nex.com.co en el formulario de 'Contáctanos'
4. A través de nuestra tienda online, en el chat de servicio al cliente.

Quiero cambiar la dirección de entrega

Para cambiar la dirección de entrega de tu pedido, para tomar tu solicitud te pedimos que por favor te contactes con:

1. La línea de Servicio al cliente al 01 8000 116 398 o PBX (1) 552 07 77 en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm y sábados de 9:00 am a 12:30 pm.
2. A través de nuestro correo tiendavirtual@nex.com.co
3. En nuestra tienda online www.nex.com.co en el formulario de 'Contáctanos'
4. A través de nuestra tienda online, en el chat de servicio al cliente.

¿Por qué mi pedido tiene un plazo de entrega adicional?

Para los pedidos que despachan directamente nuestros proveedores, los tiempos de entrega varían y tienen tiempo de entrega adicional. A los productos que le aplica esta entrega adicional, están debidamente marcados e indicados directamente en la página de descripción del producto

¿Qué pasa si estoy ausente en el momento de entrega?

Quien recibe el pedido en la dirección suministrada debe ser una persona mayor de edad. Si desea que su pedido se entregue en portería, debe comunicarse con servicio al cliente de www.nex.com.co a través del chat o de las líneas de Servicio al Cliente 01 8000 116 398 y PBX (1) 552 0777

Para coordinar la entrega, debe enviar un correo de soporte al asesor que le esté gestionando la reclamación. Cuando el pedido es de mercado debe haber alguien que lo reciba, de lo contrario se comunicarán para que autorice la entrega.

¿Puedo comprar por la página y recoger en algún almacén?

No, por el momento no estará habilitado el sistema de recoger en tienda, en caso de habilitarse un sistema se anunciará a todo el público a través del apartado de comunicaciones y por correo electrónico.

¿Puedo cambiar mi dirección de entrega luego de realizar mi pedido?

1. Para pedidos despachados no es posible cambiar la dirección una vez realizado el pedido.
2. Para pedidos de tienda está permitido el cambio de dirección dentro de la misma ciudad, siempre y cuando la guía de envío no haya sido asignada.
3. No se permiten cambios de dirección entre diferentes departamentos.