

Política de envío

Cobertura

El envío gratis aplica únicamente para las zonas, ciudades o municipios incluidos en la campaña activa y confirmados por Monkytech antes del despacho. La cobertura puede variar según disponibilidad de la transportadora, restricciones logísticas, seguridad, dirección de destino y condiciones operativas.

Si una dirección no se encuentra dentro de la cobertura disponible para pago contra entrega, Monkytech informará al cliente antes de generar la guía y podrá ofrecer una alternativa de compra o cancelar el pedido sin costo para el cliente.

Envío gratis

El envío será gratis para el cliente cuando la compra se confirme dentro de la cobertura de la campaña y el pedido sea entregado y pagado exitosamente bajo la modalidad de pago contra entrega.

- El envío gratis no significa envío inmediato: los tiempos dependen de la ciudad, la ruta y la transportadora.
- No se cobrará valor adicional por el despacho cuando el pedido cumpla las condiciones de la campaña.
- Los costos de devolución por derecho de retracto son asumidos por el cliente, conforme a la ley colombiana.
- Cuando la devolución se origine por error de despacho, producto diferente al comprado o defecto cubierto por garantía, Monkytech asumirá la gestión logística que corresponda.

Tiempos de entrega

Los tiempos estimados de entrega serán informados al cliente durante la confirmación por WhatsApp o llamada, de acuerdo con la ciudad, disponibilidad del producto y operación de la transportadora. Como regla operativa, el despacho inicia después de la confirmación completa de datos y aceptación de la compra.

Datos necesarios para el despacho

Para generar la guía, Monkytech podrá solicitar los datos estrictamente necesarios para procesar el pedido: nombre completo, teléfono, ciudad, departamento, dirección de entrega, referencias de ubicación, producto comprado, valor a pagar y, cuando la transportadora lo requiera, número de identificación.

El cliente es responsable de entregar información completa y correcta. Datos incompletos, direcciones erradas o falta de respuesta durante la entrega pueden causar retrasos, reprogramación o devolución del pedido a Monkytech.

Entrega del pedido

La entrega se realizará en la dirección confirmada por el cliente. La transportadora podrá validar identidad, teléfono, dirección y valor a recaudar antes de entregar el producto. Si el cliente autoriza a un tercero para recibir, se entenderá que dicha persona está autorizada para pagar y recibir el pedido.

Si el empaque externo presenta señales evidentes de apertura, ruptura, humedad, golpe fuerte o manipulación, el cliente debe tomar evidencia fotográfica y reportarlo de inmediato a Monkytech por WhatsApp antes o justo después de recibir el pedido.

Política de pago contra entrega

Pago contra entrega significa que el cliente paga el valor total del pedido al momento de recibirlo, directamente a la transportadora autorizada. El pago realizado a la transportadora se entiende como pago de la compra a Monkytech.

- El valor a pagar será el confirmado por WhatsApp o llamada antes del despacho.
- La transportadora no está autorizada para modificar precios, ofrecer descuentos, cambiar productos o recibir pagos parciales.
- Si el cliente no paga el valor total al momento de la entrega, el pedido no será entregado y retornará a Monkytech.
- Monkytech podrá rechazar o restringir futuras compras contra entrega cuando existan datos falsos, rechazos injustificados reiterados o uso indebido del servicio.
- La transportadora actúa como operador logístico y de recaudo; las dudas comerciales, cambios, garantía o devoluciones se gestionan directamente con Monkytech.

Cancelaciones

Cancelación antes del despacho

El cliente puede cancelar el pedido sin costo antes de que Monkytech genere la guía y entregue el paquete a la transportadora. Para hacerlo, debe escribir al WhatsApp oficial indicando nombre, producto y solicitud de cancelación.

Cancelación después del despacho

Si el pedido ya fue despachado, Monkytech gestionará la novedad con la transportadora. Si el paquete ya está en ruta, puede presentarse intento de entrega o retorno operativo. La cancelación posterior al despacho no genera cobros automáticos al cliente, pero Monkytech podrá limitar futuras compras contra entrega cuando existan rechazos reiterados o mala fe verificable.

Política de devoluciones y derecho de retracto

Derecho de retracto

En compras realizadas a distancia, el cliente podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, siempre que el caso no esté dentro de las excepciones legales y el producto sea devuelto en las mismas condiciones en que fue recibido.

Cuando el cliente ejerce el retracto, el producto debe devolverse a Monkytech por los mismos medios o por el medio que Monkytech indique, en condiciones adecuadas de empaque, protección y seguridad. Los costos de transporte y demás costos asociados a esta devolución serán asumidos por el cliente, salvo que la devolución se origine por falla, error de despacho o garantía aplicable.

Condiciones para aceptar una devolución por retracto

- La solicitud debe presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega.
- El producto debe estar completo, con accesorios, manuales, empaques, protectores, etiquetas y elementos entregados originalmente.
- El producto no debe presentar golpes, rayones, humedad, manipulación indebida, bloqueo, claves activas, cuentas personales asociadas o señales de uso que impidan devolverlo en las mismas condiciones.
- En celulares, tabletas, relojes inteligentes o equipos configurables, el cliente debe retirar cuentas personales, claves, bloqueos, códigos, tarjetas SIM, memorias y cualquier información personal antes de devolver el producto.
- El cliente debe entregar evidencia de compra, número de pedido o conversación de confirmación cuando Monkytech lo solicite.

Excepciones y casos especiales

No procederá el retracto en los casos exceptuados por la ley, entre ellos bienes personalizados, bienes que por su naturaleza no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse, bienes perecederos y bienes de uso personal cuando aplique. En tecnología, Monkytech revisará caso por caso productos de uso personal o higiene directa, como audífonos in-ear usados, protectores instalados, productos abiertos con contacto íntimo o accesorios que no puedan retornar a inventario por razones sanitarias o de seguridad.

Estas excepciones no eliminan ni limitan el derecho del cliente a reclamar por garantía legal, producto defectuoso, error de despacho o producto diferente al solicitado.

Reembolso

Si procede la devolución del dinero, Monkytech reembolsará las sumas pagadas por el cliente sin descuentos o retenciones no permitidas por la ley. En compras contra entrega pagadas en efectivo o recaudo logístico, el reembolso se realizará por transferencia bancaria, Nequi, Daviplata u otro medio acordado con el cliente, una vez se validen los datos del titular de la compra y el estado del producto, sin exceder los términos legales aplicables.

Si el cliente pagó mediante un instrumento electrónico, se aplicarán las reglas de devolución o reversión que correspondan según el medio de pago utilizado y la normativa vigente.

Cambios, novedades y garantía

Producto equivocado o incompleto

Si el cliente recibe un producto diferente al comprado, incompleto o con accesorios faltantes, debe reportarlo a Monkytech por WhatsApp con fotografías, video de desempaque si lo tiene, número de pedido y descripción de la novedad. Una vez verificada la situación, Monkytech gestionará el cambio, complemento o solución correspondiente.

Producto con golpe o daño de transporte

Si el empaque o producto llega con señales de daño atribuible al transporte, el cliente debe reportarlo preferiblemente dentro de las primeras 24 horas para facilitar la reclamación logística. Este plazo operativo no limita la garantía legal ni los derechos del consumidor.

Garantía legal y garantía del fabricante

Los productos comercializados por Monkytech cuentan con garantía legal y/o garantía del fabricante, según la naturaleza del producto, su marca, estado, condiciones anunciadas y normativa aplicable. La garantía cubre defectos de calidad, idoneidad o funcionamiento no atribuibles al uso indebido del cliente.

Como regla general, la garantía no cubre daños causados por golpes, humedad, caídas, manipulación no autorizada, instalación incorrecta, uso inadecuado, sobrecarga eléctrica, modificación de software, pérdida de accesorios, desgaste normal o intervención de terceros no autorizados.

Para hacer efectiva la garantía, el cliente debe contactar a Monkytech por el canal oficial, describir la falla y entregar evidencia de compra. Monkytech indicará el procedimiento de diagnóstico, recepción del producto, tiempos estimados y posible intervención del fabricante o centro autorizado.

Atención de solicitudes

Las solicitudes relacionadas con envíos, cambios, devoluciones, retracto, garantía o novedades de entrega deben realizarse por los canales oficiales de Monkytech. Para una atención más rápida, el cliente debe enviar:

- Nombre completo del comprador.
- Número de teléfono usado en la compra.
- Producto comprado.
- Ciudad y dirección de entrega.
- Número de guía o pedido, si lo tiene.
- Descripción clara de la solicitud.
- Fotos o videos cuando aplique.

Monkytech responderá las solicitudes en horario de atención y gestionará cada caso según la política aplicable, la información disponible y la normativa de protección al consumidor.

Tratamiento de datos personales

Al iniciar una compra por WhatsApp, landing page, llamada o canal oficial, el cliente autoriza a Monkytech a tratar sus datos personales para finalidades relacionadas con la venta, confirmación del pedido, generación de guía, entrega, recaudo, servicio al cliente, garantía, devoluciones, prevención de fraude y comunicaciones comerciales autorizadas.

Monkytech podrá compartir los datos necesarios con la transportadora u operadores logísticos únicamente para gestionar el despacho, entrega, recaudo y novedades relacionadas con el pedido. El cliente podrá solicitar conocer, actualizar, rectificar o

eliminar sus datos según la política de tratamiento de datos personales de Monkytech y la normativa colombiana aplicable.

Recomendación necesaria

Además de esta política comercial, Monkytech debe tener publicada una Política de Tratamiento de Datos Personales independiente y un aviso corto de autorización en la landing page y en WhatsApp.