

POLÍTICA DE RETRACTOS, GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES DAMIS S.A.S

Las políticas de retracto, garantía y devoluciones, están diseñadas con base en la ley 1480 de 2011, estatuto del consumidor, según esto serán manejadas de diferente manera con los siguientes puntos.

RETRACTO

Es la devolución o retorno de un producto sin abrirlo o sacarlo de su embalaje por arrepentimiento del cliente al realizar la compra, antes y después de haber recibido el artículo. A tener en cuenta el derecho de retracto aplica para compras no convencionales como lo es compra por página web.

Para que esta se haga valida el cliente tiene cinco días (5) hábiles, después de recibido, el producto debe estar con el empaque original y en buen estado.

Si no ha recibido el producto, el cliente debe realizar el contacto a los números y medios suministrados en la página con la petición, para cancelar el despacho, esta toma entre 12 a 48 horas luego de la compra.

Si el retracto es en el momento preciso que la transportadora esta realizando la entrega, puede abstenerse de recibir el producto e informar una vez haya hecho esta acción.

Si el producto fue entregado por la transportadora y aun no han terminado los cinco (5) días hábiles, el cliente debe enviar el producto por la transportadora de preferencia y realizar el pago del flete.

Una vez la empresa haya realizado la recepción del producto y revisado que se cumplan las condiciones, la empresa debe garantizar la devolución de dinero al medio de pago, el tiempo de este reverso de dinero será el indicado por la ley 1480 de 2011 y se le informara al cliente del proceso.

DEVOLUCIÓN

Consiste en devolver el producto luego de que hayan pasado los cinco días hábiles del retracto y sucede cuando el cliente decide que el producto no cumple sus expectativas o recibió uno diferente al publicado, para que esta se haga efectiva no debe haber señales de uso en este y el empaque en el que llego debe estar en buen estado.

El cliente debe contactarse con la empresa a los números de contacto y enviar fotografías del producto a la dirección suministrada por Parasoles Tropicales, posteriormente debe

seleccionar una empresa transportadora y enviar el producto a la dirección indicada por la empresa, asumiendo el costo del flete.

Una vez la empresa haya realizado la recepción del producto y revisado que se cumplan las condiciones, la empresa debe garantizar la devolución de dinero al medio de pago, el tiempo de este reverso de dinero será el indicado por la ley 1480 de 2011 y se le informara al cliente del proceso.

GARANTÍA

La garantía es un proceso que debe ser cumplido según las normativas de la ley 1480 de 2011 en título III garantías y todos los artículos que se desprenden de este.

Para solicitar garantía el cliente de Parasoles Tropicales debe colocarse en contacto con los medios publicados en la página e informar sobre la novedad que haya sufrido el producto, tomando fotografías que muestren la falla y adjuntándolas al correo.

Las garantías aplican siempre y cuando el producto no tenga señales de mal uso, es decir, solo si son por falla en la idoneidad de su función principal.

El tiempo en la que se puede aplicar la garantía o solicitarla está definido por cada producto en su manual de uso específico el cual fue enviado a usted al momento de su compra, en su descripción, una vez aplicada, Parasoles Tropicales será encargado de asumir los fletes y el cliente debe enviar el producto en modalidad contra entrega, con la transportadora de preferencia.

Se enviará al cliente una constancia de reparación y revisión, nombrando las piezas que fueron intervenidas y la actividad que se realizó.

IMPORTANTE

El consumidor debe saber qué está adquiriendo, su calidad y tiempos de garantía. Seguridad en situaciones normales de uso, duración, mantenimiento

La obligación de responder por la garantía surge cuando se presenta una falla o un daño en el producto o servicio, es decir, cuando las condiciones de calidad o de idoneidad resulten afectadas.

La garantía es un derecho irrenunciable, que no puede ser limitado por la libre autonomía de la voluntad de los productores o comercializadores en el mercado y que deberá hacerse efectiva cuando se verifique la afectación del producto -como ya se dijo- en sus características de calidad o idoneidad, con la correspondiente reparación por parte del proveedor o comercializador, de ser posible, con el cambio por uno de iguales o similares características, o la devolución del dinero.

Cosa diferente ocurre cuando una reclamación se hace por una causa diferente a la garantía legal. Por ejemplo, cuando se haga en virtud de las políticas de devoluciones o cambios que disponga un proveedor o comercializador. Al respecto, debe tenerse en cuenta que, por regla general, todos los actores en el mercado son libres para determinar el contenido, alcance, condiciones y modalidades para contratar, siempre y cuando no se contravengan normas legales, en este caso, de protección al consumidor.

Así las cosas, cuando no se esté en una situación que de lugar a hacer efectiva la garantía porque la reclamación no tenga que ver con la calidad o la idoneidad de un producto o servicio determinado, no es obligatorio para el proveedor o comercializador aceptar la devolución o el cambio de la mercancía y siempre podrán fijar sus propias políticas de devoluciones o cambios de la forma en que consideren conveniente, con los plazos, restricciones y limitaciones que se quiera (por ejemplo, no permitir el cambio de productos de aseo personal, ropa interior, vestidos de baño, productos en promoción); siempre y cuando se le brinde información suficiente, clara e idónea sobre tales políticas a los consumidores en el mercado.

Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses. De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración.