

## **POLÍTICAS DE DEVOLUCIONES Y/O GARANTÍAS DE PRODUCTOS**

### **POR NUESTROS PROVEEDORES**

Preguntas Frecuentes - Políticas de Devoluciones y/o Garantías.

#### **Puedo devolver productos?**

Sí, todos los productos comprados a través del podrán ser devueltos y/o cambiados, salvo las siguientes excepciones:

Tratamientos de salud y cuidado personal.

Artículos de cuidado personal.

Shampoo y Artículos para el cuidado de Ojos, Labios, Boca u Oídos.

Toallas y calcetines.

Colchones y artículos de cama (almohadas, fundas, cubrecamas).

Bisutería y Joyería.

Cosméticos y Perfumes (solo si el producto está sellado).

Los productos que son catalogados como no retornables (ver listado anterior), serán devueltos y podrán generar una reclamación únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones:

Se entregó con características diferentes (Color, talla, referencia, etc.).

Productos que se entreguen con señales de uso o no original.

Recuerda que en nuestra aplicación todos nuestros productos cuentan con información de los tiempos de garantía que aplican para el mismo, siempre comparte esta información con tu cliente al momento de la compra.

#### **¿En qué casos puedo devolver mi producto?**

Producto defectuoso o que no funciona bien.

Producto diferente a la descripción que se encuentra en la aplicación.

Empaque exterior dañado.

Faltan partes o accesorios del producto.

No es el producto comprado.

El pedido de varios productos fue entregado incompleto.

Tendrás 5 días hábiles desde el momento en que recibes tu pedido para reportar dicha incidencia, siempre que cumpla con las exclusiones mencionadas y el cliente no hayas usado/modificado el producto.

Igualmente recomendamos que le menciones a tu cliente siempre hacer la revisión de su producto apenas lo reciba, deberá revisar funcionamiento, aspecto físico, color, sello de seguridad entre otras.

En caso de que el producto sea el que se compró pero no cumpla las expectativas del cliente se apelará al derecho al retracto que tiene el mismo y deberá hacerse otro procedimiento como explicamos a continuación.

### **¿Qué puedo hacer no le gustó el producto a mi cliente?**

Como consumidor, y de acuerdo a la política pública Colombiana en la ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor) tienes derecho a retractarte de cualquier compra que hagas de un producto o servicio y con la cual quedes insatisfecho.

Este derecho no procede en los productos que hayas comprado y aparezcan en la lista de excepciones mencionadas anteriormente o que cumplan las siguientes características: "(...)confección de prendas a la medida, en contratos de adquisición de bienes de uso personal como cepillos de dientes, desodorantes o cosméticos (SIC, rad 12-27958) y de bienes perecederos(...)"

En caso tal de que se valide que es derecho de retracto como consumidor ten en cuenta que tu cliente deberá cumplir con lo siguiente:

"(...) Para ejercer su derecho, usted únicamente deberá informar a la compañía vendedora, asumir los costos de tal devolución (transporte, correspondencia) y devolverlo dentro de los 5 días hábiles siguientes al momento de haberlo recibido, por los mismos medios y en las mismas condiciones en que se recibió.(...)"

Luego de esto realizaremos el reembolso del monto total del dinero que se pagó por el producto que está devolviendo teniendo en cuenta los procedimientos regulares de nuestra política.

### **¿Cómo funciona las garantías?**

A partir del momento en que recibes tu producto, y chequeas que presenta algún problema (Recuerda chequear el listado mencionado anteriormente de productos que aplican garantía), tienes 5 días hábiles para hacer la solicitud directamente con nosotros.

Después de ese tiempo, si tu producto presenta alguna falla, deberás revisar el periodo de garantía que se especifica en el apartado de "Garantía" de los detalles del producto y ver si aún está activa, en caso de que esto sea verdadero puedes contactarte con nosotros para hacer válida la garantía.

Luego deberás levantar la solicitud de garantía, aquí te explicamos como:

Puedes ejercer el derecho de garantía cuando tu producto presenta fallas o averías por defectos de fabricación, y cumpla con las siguientes condiciones básicas:

La garantía del producto debe estar vigente.

El producto debe contar con la factura de venta, la guía de entrega del paquete y los documentos de garantía. En caso de que el producto no tenga un documento que certifique un periodo de garantía, éste debe tener menos de 12 meses de entregado.

El daño del producto debe ser por un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente.

### **¿Qué necesito para ejecutar mi garantía?**

Deberás recopilar la siguiente información:

Tu nombre

Número de pedido

Motivo por el que deseas aplicar la garantía (descripción del daño o falla) junto con lo siguiente: Fotos y/o videos evidenciando el problema del producto, con su empaque original y todos los accesorios con los que llegó.

Foto de la guía con la que el se recibió el paquete a nombre de Apoyo Invisible y de la factura de compra (que en varias ocasiones es la misma guía de entrega) e información de cuándo llegó el pedido.

Luego de eso deberás contactarnos a nuestros canales de atención de servicio al cliente para hacer a solicitud de la garantía, toda la información aquí: [¿Cómo puedo solicitar una garantía?](#)

**ACTUALIZACIÓN COVID-19:** Conocemos que por razones de seguridad en el momento se debe desechar todo tipo de empaque que pueda portar el virus, sin embargo agradecemos que antes de desechar esto le recomiendes a tus clientes dejar registro fotográfico del estado en que llega el paquete para cualquier problema que se genere con el producto.

### **¿Cómo puedo realizar la devolución?**

Una vez aprobada tu devolución o garantía te enviaremos las instrucciones de devolución correspondientes y deberás seguirlas al pie de la letra en el correo que te enviamos, sin embargo, para tu información este es el procedimiento estándar para el cliente.

Paso 1: Luego de verificada la información recibida, te enviaremos los datos con los que podrás hacer la devolución a través de nuestra transportadora aliada. (Si es el caso de retracto de tu compra deberás enviar el producto con el costo de transporte ya pago)

Paso 2: Indica al cliente que debe guardar el producto tal como lo recibió y en buenas condiciones (en su empaque original y en la caja o sobre en el que te lo enviamos). Asegúrate de que incluya todos los accesorios instructivos y etiquetas que recibió.

Paso 3: Envíanos tu paquete llevándolo directamente a la sucursal de nuestra transportadora aliada más cercana a ti o podremos realizar una solicitud de recolección en el domicilio del cliente. Normalmente el producto dura en camino de 3 a 5 días hábiles. Te notificaremos cuando tu producto llegue a nuestro almacén.

Si el producto no se encuentra embalado en su empaque original y con todos los accesorios con que se envió, no se procederá con el procedimiento de devolución y se retornará al cliente.

Si el producto y/o empaque llega dañado a tu cliente deberás reportarlo en desde el inicio para que lo puedas enviar así, nosotros ya sabremos el problema que presenta el producto.

**IMPORTANTE:** La dirección de devolución del paquete puede cambiar, por favor abstenerse de devolver sin autorización a APOYO INVISIBLE y/o al proveedor, de ser así, el proveedor no se responsabiliza por los costos extra que pueda generar y será responsabilidad del cliente o embajadora asumirlos por no seguir instrucciones.

### **¿Cuánto tiempo tengo para devolver un producto?**

A partir del momento en el que recibas la información a tu correo para el envío de tu garantía deberás informarle a tu cliente que cuenta con cinco (5) días hábiles para enviarnos el producto. Cualquier producto enviado fuera de este tiempo será rechazado y no procede la garantía.

En caso de una eventualidad deberás notificarnos informando el por qué no se ha podido realizar la devolución al mismo correo dónde se informó la aprobación de la devolución para que podamos extender el plazo de la misma, en caso de que no se notifique se cierra el caso y no procede la garantía.

### **¿En qué condiciones debe estar el producto y el empaque?**

En las mejores condiciones posibles. Es fundamental que el cliente conserve el empaque original pues es tan importante como el producto mismo; indícale que debe cuidarlo, guardarlo y manipularlo con el mayor de los cuidados, de esta forma no tendrás ningún inconveniente al momento de realizar la devolución.

El producto debe devolverse en las condiciones que se recibió, no debe ser modificado o manipulado de forma inadecuada. Por favor ten en cuenta que si el producto presenta evidencia de esto tu devolución será rechazada.

Igualmente, si no conservas el empaque original o si éste se encuentra en mal estado (estado que no se haya evidenciado y/o no se haya informado al proveedor) tu devolución será rechazada.

## **¿Cuánto tiempo tarda un proceso de garantía?**

El tiempo dependerá del tipo de solución que aplique para tu solicitud de garantía. Una vez que el proveedor reciba tu solicitud realizará una evaluación para proceder de la mejor forma, y en caso de que se apruebe la garantía se hará:

**Reembolso:** En un máximo de 10 días hábiles, el proveedor deberá decidir si será necesario reembolsar el monto correspondiente a tu compra. De ser así te enviaremos el formulario de reembolso para solicitar los datos de pago de tu cliente y haremos la consignación directamente.

**Créditos:** Consignaremos en tu aplicación a nombre de tu cliente el valor total de la orden en forma de créditos para que vuelva a solicitar el producto y llegue sin costo adicional a su domicilio. \*\*

De no aplicar ninguna de las anteriores significa que el producto no está incluido dentro de las opciones y condiciones de reclamación mencionadas anteriormente o no se aceptó la garantía.

\*\*Para los casos de retracto esta opción no es válida.

En caso de respuesta negativa por parte del proveedor a la solicitud de devolución del producto (Es decir que se compruebe que el producto está en perfecto estado y funcional) este será reenviado de regreso al domicilio del Cliente con cobro a destino (es decir el cliente debe asumir el costo del flete del nuevo envío), a la dirección de entrega inicial.

Toda esta información y procesos se rigen por el Estatuto del consumidor