

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES GRUPO ERA TEXTIL – QUIRÚRGICOS CAPITAL – MI BOLSA

Fecha Elaboración: 01/01/2021

Estado Actual: Vigente

Versión: 2

DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS Y DERECHO DE RETRACTO

Artículo Primero: Definición. La devolución de productos es el derecho que tiene el(a) consumidor(a) de devolver el (los) producto(s) que éste haya comprado a ERA TEXTIL – QUIRÚRGICOS CAPITAL – MI BOLSA.

El trámite de la devolución se podrá hacer una vez el cliente haya cumplido con el procedimiento de compra exitosa y no hayan pasado más de 5 días calendario de recibidos sus productos. En los mismos términos se podrá ejercer el derecho de retracto.

Cuando el consumidor reciba una prenda que no haya pedido la podrá devolver.

Parágrafo: El derecho de retracto seguirá el mismo trámite establecido para las devoluciones.

Artículo Segundo: Condiciones de la devolución de productos.

ERA TEXTIL S.A.S se regirá por las siguientes reglas para aceptar la devolución de un producto:

- La solicitud de devolución podrá tramitarse desde el momento de la compra exitosa del producto, hasta 5 días hábiles de habersele entregado el producto al cliente.
- La devolución aplica para uno o todos los productos adquiridos a través de los canales de venta directos (página web, whatsapp, instagram, facebook, directo).
- El producto debe estar en las mismas condiciones en que este se haya entregado, es decir, debe ser nuevo, no debe haber sido usado y debe conservarse su empaque y sus etiquetas originales.
- Los productos adquiridos a través de promoción no tienen derecho a devolución.
-

Artículo Tercero: canales de recepción.

El consumidor podrá realizar la devolución directamente en la planta Calle 11 A No. 35-23 piso 2 (BOGOTÁ – COLOMBIA) o el lugar que ERA TEXTIL S.A.S determine para garantizar el servicio postventa de la empresa.

Parágrafo primero: La recepción del producto, no significa que la devolución del producto haya sido aceptada, ERA TEXTIL S.A.S revisará que el producto cumpla con lo definido en artículo segundo de la presente política para devolver el valor correspondiente del valor pagado por el consumidor.

Si la solicitud de devolución incumple con alguno de los requisitos definidos por ERA TEXTIL S.A.S, se procede con el reenvío de la prenda. El cliente debe asumir el costo del nuevo envío.

Parágrafo segundo: El consumidor podrá a su costa devolver el producto en las instalaciones de ERA TEXTIL S.A.S.

Parágrafo tercero: La solicitud de devolución puede realizarse por medio de la línea de servicio al cliente (+57) 15605072 establecida por ERA TEXTIL S.A.S. La solicitud será respondida en un término de 3 días hábiles.

Artículo Cuarto: Plazo devolución del dinero.

Una vez la solicitud de devolución sea aprobada, ERA TEXTIL S.A.S tendrá un plazo de 10 días calendario para devolver el valor pagado por la prenda, el cliente deberá asumir el valor del envío de la devolución de la(s) prenda(s) a ERA TEXTIL S.A.S y este valor será descontado de la devolución del dinero que se haga posterior a la recepción de la(s) prenda(s).

El cliente final podrá disponer del dinero de su devolución a través de los medios dispuestos por ERA TEXTIL S.A.S: saldo a favor o a una cuenta bancaria (previa autorización del cliente a datos bancarios para la consignación del dinero).

CAMBIO DE PRODUCTOS

Artículo Primero: Definición. Para garantizar la satisfacción con la compra realizada a ERA TEXTIL SAS el cliente debe asumir el costo de los envíos para la realización de dichos cambios.

Artículo Segundo: Condiciones para realizar el cambio de productos.

ERA TEXTIL S.A.S se registrará por las siguientes reglas para aceptar el cambio de un producto:

- La solicitud de cambio podrá tramitarse desde el momento de la compra exitosa del producto, hasta vencidos 5 días hábiles de habersele entregado el producto al cliente.
- El cambio aplica para uno o todos los productos adquiridos a través de los canales de venta directos (página web, whatsapp, instagram, facebook, directo).
- El producto debe estar en las mismas condiciones en que este se haya entregado, es decir, debe ser nuevo, no debe haber sido usado y debe conservarse su empaque y sus etiquetas originales.
- Los productos adquiridos a través de promoción no tienen derecho a cambio.
- Los cambios estarán sujetos a disponibilidad del inventario.

Artículo Tercero: canales de recepción.

El consumidor podrá realizar el cambio directamente en las instalaciones de ERA TEXTIL S.A.S o en el lugar que ERA TEXTIL S.A.S. determine para garantizar el servicio postventa de la empresa.

Parágrafo Primero: La recepción del producto, no significa que el cambio del producto haya sido aceptado, ERA TEXTIL S.A.S revisará que el producto cumpla con lo definido en artículo segundo de la presente política para proceder con el envío de la nueva prenda solicitada por el cliente. Si la solicitud de devolución incumple con alguno de los requisitos definidos por ERA TEXTIL S.A.S, se procede con el reenvío de la prenda y el cliente debe asumir el costo del envío.

Parágrafo Segundo: El consumidor podrá a su costa cambiar el producto en las instalaciones de ERA TEXTIL S.A.S.

Parágrafo Tercero: La solicitud de cambio puede realizarse por medio de la línea de servicio al cliente (+57) 15605072 establecida por ERA TEXTIL S.A.S, la solicitud será respondida en un término de 3 días hábiles.

GASTOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIÓN

Artículo Quinto: Regla general.

Todos los productos ofrecidos en la plataforma web, redes sociales o canales directos no tienen incluido los gastos de entrega (exceptuando la publicidad que así lo indique), los gastos de entrega serán asumidos por el consumidor y se cobrarán con el pedido.

ERA TEXTIL S.A.S devolverá los gastos de transporte cuando el consumidor cancele o se retracte de la venta antes de ser despachada, si el pedido ya ha sido despachado y el consumidor solicita la devolución o el retracto de la venta, ERA TEXTIL S.A.S devolverá el valor de la prenda más no el valor del transporte.

ERA TEXTIL S.A.S también devolverá los gastos de transporte cuando por error ERA TEXTIL S.A.S haya despachado el producto equivocado. Dado el caso en que el consumidor haya realizado varios pedidos y uno fuere equivocado, ERA TEXTIL S.A.S asumirá los costos del envío de la(s) prenda(s) correcta(s) después de recibir la(s) equivocada(s) por parte del cliente.

GARANTÍAS

Artículo Sexto: Definición. La garantía es el tiempo en el cual ERA TEXTIL S.A.S responde por la calidad de sus productos.

ERA TEXTIL S.A.S certifica, que todos sus productos son elaborados con altos estándares de calidad.

Artículo Séptimo: Término de la garantía.

Las prendas adquiridas a través de los canales de venta directos (pág web, whatsapp, Instagram, Facebook, directo) tienen una garantía de 30 días, contados a partir de la fecha de entrega del producto.

Artículo Octavo: Procedimiento de reclamo de la garantía.

Dado el caso en el que las prendas producidas por ERA TEXTIL S.A.S, llegue a presentar defectos de calidad y se dieran un uso adecuado a la prenda, o le llegase imperfecta, el consumidor deberá comunicarse por medio de la línea de servicio al cliente (+57) 15605072 establecida por ERA TEXTIL S.A.S, la solicitud será respondida en un término de 3 días hábiles.

Artículo Noveno: Restricciones de la garantía.

La garantía de un producto se pierde cuando:

- No se han seguido las instrucciones de cuidado, conservación y limpieza.
- Contacto de la prenda con elementos químicos cuyas propiedades generen decoloración de los insumos utilizados en su fabricación.
- Contacto de la prenda con blanqueador o detergentes que lo contengan.
- En caso de que haya una alteración al diseño original de la prenda por parte del consumidor.
- Desgaste normal por el uso del producto. Las prendas son desechables

Artículo Décimo: Reparaciones.

Dado el caso en el que se encuentre que el producto si tiene defectos de fábrica o de calidad, y por lo tanto la solicitud de garantía es aprobada, la garantía, a elección de ERA TEXTIL S.A.S, podrá cumplirse con el arreglo de la prenda o el cambio por una de igual referencia; en caso de no estar disponible la misma referencia, el consumidor tendrá a disposición de un saldo a favor.

El saldo a favor tendrá una vigencia de 1 año contados a partir de la aprobación de la devolución.

En caso de repetirse la falla, a su elección, podrá optar por la devolución total o parcial del precio pagado, o el cambio total o parcial del producto, de llegar a existir la información.

Artículo Undécimo: Procedimientos.

Con el objetivo de que el consumidor pueda ejercer sus derechos y en consecuencia solicitar la devolución o reclamación de la garantía, ERA TEXTIL S.A.S ha dispuesto los siguientes canales de atención para que puedan interponer sus peticiones, quejas y reclamos de manera exitosa:

- Línea de servicio al cliente +57 1 5605072
- info@eratextil.com
- Comunicándose directamente con el asesor comercial encargado de la venta.

Mas información en www.eratextil.com , www.quirurgicoscapital.com, www.mibolsacol.com