

POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS TENDERETE.COM

En **TENDERETE**, nos comprometemos con proveer productos respaldados por marcas certificadas que son reconocidas por el buen desempeño trayectoria y calidad, para así satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

1. Descripción

Devolución: Regresar el artículo recibido a tenderete sus filiales, subsidiarias y/o anexas con el objeto de recibir otro artículo y/o reembolso del monto pagado.

Garantía: Obligación legal de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento de los productos (art. 7 L.1480de 2011)

2. Causas

Las causas de devolución aceptadas y sin costo o penalización para el cliente son:

En caso de que la mercancía recibida no fuera la que se adquirió, se enviará el producto adecuado que el cliente compró, si esto no es posible enviará un reemplazo del mismo precio, monto o del mismo y el cliente dará la oportunidad para cumplir con dicha responsabilidad.

En caso de que la mercancía recibida este dañada, maltratada o incompleta y debe dar aviso oportunamente a Tenderete.

Si la devolución de la mercancía es por razones personales, ésta se deberá encontrar en perfectas condiciones con empaque original, sin abrir y tal como fue recibido.

La solicitud de devolución y aclaración deberá ser dentro de los primeros quince (15) días posteriores a la recepción del pedido y estará sometido a análisis del producto.

3. Requisitos

Para realizar una devolución de producto se solicitará la siguiente información, la cual puedes hacer llegar por Correo Electrónico, Chat o bien vía Telefónica:

1. Número de cuenta contrato.
2. Descripción del artículo y/o pedido.
3. Fecha en la que se recibió el pedido.
4. Motivo de le devolución.

Si el motivo de la devolución es por motivos personales, el cliente deberá informar si desea se realice una recolección a su domicilio, se le solicitará proporcionar datos de contacto.

5. Procedimiento

Debes contactarnos vía email a devolucionestenderete@gmail.com para proporcionar la información antes descrita.

Recibirás un correo confirmando la recepción de tu solicitud, se te solicitara que confirmes que cumplas con las siguientes condiciones:

- Debe ser dentro de los próximos quince (15) días posteriores la recepción de tu pedido.
- Para que un producto aplique para cambio o devolución deberá estar en las mismas condiciones que al momento de la compra e incluir todas sus partes, accesorios y su empaque original, sin abrir el plástico de protección.
- No debe tener daño.
- No debe haber sido utilizado aun y cuando no presente daño alguno.
- Una vez que recibamos el o los productos y se valide la integridad de los mismos, así como sus componentes se te notificará vía correo electrónico y procederemos mandar el producto que sustituya tu pedido, siendo este de iguales o similares características y costo, pudiendo ser hasta de un modelo más reciente o mejor.

- Los tiempos para recibir el o los productos que sustituyan la devolución dependen de nuestros proveedores y de los tiempos de la mensajería, pero siempre deberás recibir un estimado de tiempo para recibir los mismos.
- Los gastos de regresar el producto correrán a cargo de TENDERETE.
- En los casos de devoluciones parciales compra de dos o más productos y solo se haga una devolución parcial se aplicará el mismo proceso.

6. Cargos por Devolución de Mercancía

Si al realizar un cambio o devolución, el producto se encuentra abierto, se revisará el mismo y en caso de haber daños o maltrato se aplicará un cargo de 20% sobre el precio pagado.

7. Garantías

Todos los productos vendidos en los canales de venta de TENDERETE, que generen reclamaciones por problemas de calidad, idoneidad, fallas en su funcionamiento o defectos de fabricación, deberán ser revisados en los canales que disponga TENDERETE devolucionestenderete@gmail.com.

8. Generalidades de las Garantías

- a. Todos los productos vendidos por TENDERETE tendrán especificada la garantía en sus cajas o en documentos anexos. En caso de que no se indique la garantía en los productos operará los tiempos que determine la Ley 1480 de 2011.
- b. En el momento de recepción de los productos que se soliciten como garantía se validaran minuciosamente que los productos correspondan a los vendidos por TENDERETE. En caso de que se determine que los productos no correspondan a los vendido por TENDEDERETE se negará inmediatamente la garantía, se perderán todos los beneficios con la empresa y de ser el caso se dará aviso a las autoridades competentes.
- c. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.
- d. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del CLIENTE, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.
- e. Para establecer la responsabilidad de TENDERETE por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 16 de la ley 1480 de 2011.

9. Proceso de solicitud de garantía

Para iniciar el trámite de cumplimiento de la garantía según lo establecido en la ley 1480 de 2011, el CLIENTE deberá hacer manifestación escrita, telefónica o verbal con observancia en lo siguiente:

- a. Se deberá identificar el producto, la fecha de adquisición o prestación del servicio y las pruebas del defecto.
- b. TENDERETE deberá dar respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación. La respuesta deberá contener todas las pruebas en que se basa. Expedirá un concepto técnico que determine, a que se debió la falencia y si procede o no la garantía. Este documento deberá contar, como mínimo, con la siguiente

información para que cumpla con lo previsto en la Ley 1480 de 2011 y tenga plenos efectos probatorios, de cara a eventuales reclamaciones:

- Nombre del técnico que realiza la intervención o reparación.
 - Descripción detallada de la falla presentada.
 - Descripción detallada de la reparación efectuada.
 - Identificación de las piezas reemplazadas o reparadas.
 - La fecha en que el CLIENTE hizo entrega del producto para reparación.
 - La fecha de devolución del producto reparado.
 - Identificación de quien realiza el dictamen y la reparación (Firma, Nombre, Cedula, Cargo, Grado de formación técnica o profesional, Datos de contacto - Teléfono y dirección-).
- c. Si el concepto técnico es favorable para el otorgamiento de la garantía, el técnico mencionará el término en el cual se deben hacer las debidas reparaciones, que no deberá exceder de treinta (30) días calendario. Si llegara a exceder dicho término solo será porque las condiciones técnicas no pueden proceder en menor tiempo y deberá ser justificado ante el CLIENTE.
- d. Cuando TENDERETE no hubiera expedido la constancia, o se haya negado a recibir la reclamación, el consumidor así lo declarará bajo juramento, con copia del envío por correo.
- e. Si la respuesta es negativa, o si la atención, la reparación, o la prestación realizada a título de efectividad de la garantía no es satisfactoria, el consumidor podrá acudir ante el juez competente o la Superintendencia.

10. Casos en los que no opera la garantía:

De acuerdo a lo establecido en el artículo 16 de la ley 1480 de 2011 TENDERETE se exonera de la responsabilidad que deriva de la garantía cuando se demuestre que el defecto proviene de:

- Fuerza mayor o caso fortuito;
- El hecho de un tercero;
- El uso indebido del bien por parte del consumidor, y
- Que el cliente no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía
- Que el cliente daño intencionalmente el producto.

11. Derecho de retracto

Es deber de TENDERETE informar, previo a la adquisición, la disponibilidad del producto, el derecho de retracto el término para ejercerlo, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega.

TENDERETE utiliza en sus contratos de venta de bienes métodos no tradicionales o a distancia por lo que se entenderá en aquellos contratos pactado el derecho de retracto por parte del CLIENTE.

En el evento en que ese haga uso de la facultad de retracto se deberá cumplir con lo establecido en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011:

- a. Se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el CLIENTE hubiese pagado.
- b. El CLIENTE deberá devolver el producto a TENDERETE por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió.
- c. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por TENDERETE.

- d.** El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.
- e.** TENDERETE deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.