



POLITICA DE DEVOLUCIONES, GARANTIAS Y DERECHO DE RETRACTO

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES CLIENTE

El presente documento contiene las condiciones por la cuales se reconocerán las devoluciones y los términos y condiciones para hacer efectiva la garantía de los productos que sean adquiridos exclusivamente a través del canal digital de PINTURAS ECOMONARCA (www.pinturasmonarca.com.co).

Es deber de cada cliente que adquiera productos a través del canal digital de PINTURAS ECOMONARCA (www.pinturasmonarca.com.co), leer los siguientes términos y condiciones.

I. DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS Y DERECHO DE RETRACTO

La devolución de productos es el derecho que tiene el cliente digital de devolver los productos que éste haya comprado a través de la plataforma digital. 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 hábiles después de recibidos sus productos. En los mismos términos se podrá ejercer el derecho de retracto, cuando el cliente reciba un producto que no haya pedido lo podrá devolver sin ningún costo.

CONDICIONES DE LA DEVOLUCIÓN

PINTURAS ECOMONARCA se regirá por las siguientes reglas para aceptar la devolución de un producto:

- a. La solicitud de devolución podrá tramitarse desde el momento de la compra exitosa del producto, hasta vencidos 5 días hábiles de habersele entregado el producto al cliente.
- b. La devolución aplica para uno o todos los productos adquiridos a través de la plataforma electrónica.
- c. El producto debe estar en las mismas condiciones en que este se haya entregado, es decir, debe ser nuevo, no debe haber sido manipulado o diluido con ningún tipo de solvente en el caso de las pinturas y en caso de productos complementarios conservar su envoltura original.

CANALES DE RECEPCIÓN

PINTURAS ECOMONARCA ha dispuesto los siguientes canales de recepción en el que el cliente podrá hacer la devolución del producto sin ningún costo:



Si el cliente se encuentra en la ciudad de Palmira, los cambios y/o devoluciones podrán ser realizados directamente en el punto de venta ubicado en la calle 42 # 33-09.

Si el cliente se encuentra fuera de la ciudad de Palmira, los cambios y/o devoluciones podrán ser solicitados a través del correo electrónico ventas@pinturasmonarca.com.co, o a través del teléfono de contacto 321-7109709. En este caso PINTURAS ECOMONARCA asignará la empresa de transporte para garantizar el servicio postventa.

La recepción del producto, no significa que la devolución haya sido aceptada, PINTURAS ECOMONARCA revisará que el producto cumpla con lo definido en las CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN de la presente política para devolver el valor pagado por el cliente.

PLAZO DE DEVOLUCIÓN DEL DINERO

Una vez la solicitud de devolución sea aprobada, PINTURAS ECOMONARCA tendrá un plazo de 30 días calendario para devolver el valor pagado por el producto, el cliente deberá asumir el valor que haya pagado por el transporte.

El cliente final podrá disponer del dinero de su devolución a través de los medios dispuestos por PINTURAS ECOMONARCA: saldo a favor o transferencia a una cuenta bancaria (previa autorización del cliente con los datos bancarios para la consignación del dinero)

II. GASTOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIÓN

Los productos ofrecidos en la tienda online www.pinturasmonarca.com.co no tienen incluido los gastos de entrega, los gastos de entrega serán asumidos por el cliente y se cobrarán con el pedido.

PINTURAS ECOMONARCA devolverá los gastos de transporte cuando el cliente cancele o se retracte de la venta antes de ser despachada, si el pedido ya ha sido despachado y el cliente solicita la devolución o el retracto de la venta, PINTURAS ECOMONARCA devolverá el valor del (los) producto(s) previa validación del cumplimiento de las condiciones de devolución más no el valor del transporte.

PINTURAS ECOMONARCA también devolverá los gastos de transporte cuando por error se haya despachado el producto equivocado. En caso que el cliente haya realizado varios pedidos y uno fuere equivocado, PINTURAS ECOMONARCA no devolverá el valor del transporte si el cliente decide quedarse con uno o varios de los productos entregados.



III. GARANTÍAS

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO DE LA GARANTÍA

En caso que los productos fabricados o comercializados por PINTURAS ECOMONARCA, lleguen a presentar problemas de calidad, el cliente deberá:

Si se encuentra en la ciudad de Palmira, llevar el producto directamente al punto de venta ubicado en la calle 42 # 33-09.

Si se encuentra fuera de la ciudad de Palmira, deberá entregar el producto a aquel tercero que determine PINTURAS ECOMONARCA y que garantice el proceso de postventa.

La respuesta del reconocimiento de la garantía, esta estará sujeta al resultado de la evaluación técnica realizada por PINTURAS ECOMONARCA.

RESTRICCIONES DE LA GARANTÍA

La garantía de un producto se pierde cuando:

- No se han seguido las instrucciones de preparación y aplicación del producto, y preparación de la superficie, detalladas en la etiqueta.
- Dilución del producto con elementos químicos cuyas propiedades generen alteración del producto o perjudiquen el desempeño del mismo.
- En caso de que haya una alteración del producto por parte del consumidor.
- Desgaste normal por el uso del producto.

REPARACIONES

En caso de 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 PINTURAS ECOMONARCA, podrá cumplirse con el arreglo del producto o el cambio por uno de igual referencia.

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

PROCEDIMIENTOS

Con el objetivo de que el cliente pueda ejercer sus derechos y en consecuencia solicitar la devolución o reclamación de la garantía, PINTURAS ECOMONARCA ha dispuesto los siguientes canales de atención para que puedan interponer sus peticiones, quejas y reclamos de manera exitosa:



1. PINTURAS ECOMONARCA recibirá todas las quejas y/o reclamos a través de los distintos canales de atención sea físico a través de derecho de petición que puede enviar a la calle 42 # 33-09 Palmira Valle del Cauca, o a través de correo electrónico ventas@pinturasmonarca.com.co.
2. El cliente, de manera verbal y a través de la línea de atención al cliente 321-7109709 podrá presentar sus reclamaciones respetuosas. En el caso que la situación no sea resuelta vía telefónica, podrá presentar petición escrita a través del correo electrónico ventas@pinturasmonarca.com.co o hacerlo llegar a la calle 42 # 33-09 Palmira Valle del Cauca.
3. Para que dicho derecho sea contestado, deberá contener como requisitos esenciales:
 - a) Nombre completo de la persona solicitante
 - b) Número de cédula
 - c) Descripción de la petición, queja o reclamo