

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS, DERECHO DE RETRACTO, CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PRODUCTO ERRADO Y REVERSIÓN DEL PAGO

CONTACTO

TV IDEAS SAS.

Nit. 900.982.380-1

Avenida Las Américas No. 62-84. Local 1-45. Centro Comercial Outlet Factory
Bogotá. D.C – Colombia.

Teléfono: (57-1) 552 50 05

Correo atc1@tvideas.co y/o al chat de la página web.

Horario. de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Si en los treinta (30) días siguientes a la compra del producto, el usuario no se encuentra totalmente satisfecho, dicho producto podrá ser devuelto y escoger una de las tres (3) opciones siguientes:

- La primera opción es cambiar el producto por el mismo, esto es en caso de que el equipo presente algún desperfecto de fábrica en el lapso de los 30 días. Los productos consumibles solo tienen esta opción en caso de que el empaque o los envases tengan algún desperfecto y siempre y cuando el cliente se comunique tan pronto recibe el producto.
- La segunda opción de la garantía es el cambio por otro producto. Esta opción la puede validar el cliente por cualquier producto (consumible, eléctrico, de pilas etc.) en el lapso de los 30 días de garantía. En este caso como se hace un cambio de factura, el cliente cuenta de nuevo con 30 días de garantía de satisfacción frente al nuevo producto.
- La tercera opción de la garantía es la devolución de dinero, a la compra se le descuentan los gastos de manejo y envío, y se devuelve el dinero de la misma manera en que el cliente canceló: si pagó con tarjeta se le reintegra el dinero a la tarjeta, si el pago se hizo en efectivo la devolución se hace a través de una transferencia (consignación) o los clientes de Bogotá tienen también la opción de un cheque.

1. CONDICIONES GENERALES PARA UN RETRACTO

Conforme a la Ley a las ventas no convencionales les corresponde el derecho de retracto en virtud del cual los consumidores tienen un término máximo para ejercer tal derecho dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto.

El retracto podrá ser solicitado por cualquier medio de **TV IDEAS S.A.S.** vía “WhatsApp” +57 315 334 4029 y/o a los teléfonos del Departamento de Atención al Cliente +57 (1) 552 50 05, al correo atc1@tvideas.co y/o al chat de la página web.

Para poder ejercer el derecho de retracto el consumidor deberá cumplir con las siguientes condiciones generales:

- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto debe tener etiquetas, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste. El producto debe estar NUEVO.
- El producto no debe tener más de cinco (5) días hábiles de entregado.
- El producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.

Tal como lo establece el párrafo 2º del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, “El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor “

Una vez el área de Servicio al cliente reciba el producto se revisará por el área de **Evaluación del Producto**. En el evento de haber conformidad del producto se procederá a informar al cliente sobre la devolución del dinero. De otra parte, si el Comité de Evaluación determina que no cumple con las condiciones, se procederá a informar al cliente y se devolverá el producto al comprador a la dirección registrada originalmente en la compra.

Cuando exista conformidad del producto, el cliente deberá enviar lo siguiente:

1. Carta explicativa del ejercicio del derecho de retracto con la siguiente información adicional: datos bancarios (Tipo de Cuenta, número de cuenta, entidad bancaria), en caso de no ser titular, informar los datos del titular de la cuenta a quien se debe hacer el pago y/o devolución del dinero.
2. Copia de la cédula de ciudadanía del titular y a la persona a quien se autoriza hacer el pago y/o devolución del dinero.

NOTA. - En el evento que el cliente ejerza el derecho de retracto deberá tener en cuenta que debe devolver el producto adquirido junto con la promoción, regalo, obsequio y/o premio que acompañe el producto devuelto. En caso de que el Cliente no cumpla con la entrega total del producto, es decir, producto adquirido junto con la promoción, regalo, obsequio y/o premio, TV Ideas no está obligada a aceptar el retracto.

Los plazos se empezarán a contar desde el momento en que **TV IDEAS S.A.S.** reciba el producto en el Centro de Atención al Cliente.

Si en los treinta (30) días siguientes a la compra del producto, el usuario no se encuentra totalmente satisfecho, dicho producto podrá ser devuelto y escoger una de las cuatro (3) opciones siguientes:

- La primera opción es cambiar el producto por el mismo, esto es en caso de que el equipo presente algún desperfecto de fábrica en el lapso de los 30 días. Los productos consumibles solo tienen esta opción en caso de que el empaque o los envases tengan algún desperfecto y siempre y cuando el cliente se comunique tan pronto recibe el producto.
- La segunda opción de la garantía es el cambio por otro producto. Esta opción la puede validar el cliente por cualquier producto (consumible, eléctrico, de pilas etc.) en el lapso de los 30 días de garantía. En este caso como se hace un cambio de factura, el cliente cuenta de nuevo con 30 días de garantía de satisfacción frente al nuevo producto.
- La tercera opción de la garantía es la devolución de dinero, a la compra se le descuentan los gastos de manejo y envío, y se devuelve el dinero de la misma manera en que el cliente canceló: si pagó con tarjeta se le reintegra el dinero a la tarjeta, si el pago se hizo en efectivo la devolución se hace a través de una transferencia (consignación) o los clientes de Bogotá tienen también la opción de un cheque.

2. CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PRODUCTO ERRADO

En caso de que el cliente reciba un producto de características diferentes a lo comprado, se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento con el fin de verificar la validez de la reclamación.

El cliente deberá realizar la solicitud de cambio de producto por cualquier medio de **TV IDEAS S.A.S.** vía "WhatsApp" +57 315 334 4029 y/o a los teléfonos del Departamento de Atención al Cliente +57 (1) 552 50 05, al correo atc1@tvideas.co y/o al chat de la página web, dentro de los siguientes 30 días calendario después de haber recibido el producto.

Para la reclamación por producto errado, el cliente debe tener en cuenta que:

- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto debe tener etiquetas, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).

- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste. El producto debe estar NUEVO.
- Soporte del producto por el cual realizo la compra.

Una vez recibida la reclamación, el área de atención al cliente se comunicará indicando el procedimiento de logística inversa a fin de que el producto sea remitido a las instalaciones de **TV IDEAS S.A.S.**

Una vez el área de Servicio al cliente reciba el producto se revisará por el área de Evaluación del Productos. En el evento de haber conformidad del producto se procederá a informar al cliente sobre el cambio de producto y será debidamente enviado al Comprador. De otra parte, si el Comité de Evaluación determina que no cumple con las condiciones, se procederá a informar al cliente y se devolverá el producto al comprador a la dirección registrada originalmente en la compra.

Los plazos se empezarán a contar desde el momento en que **TV IDEAS S.A.S.** reciba el producto en el Centro de Atención al Cliente.

3. CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR CALIDAD

Antes de usar cualquier producto adquirido a **TV IDEAS S.A.S.** por cualquier canal, el cliente/comprador debe leer cuidadosamente el manual de instrucciones de operación del producto y los detalles de la garantía y/o la etiqueta de la prenda.

En caso de que un producto adquirido a **TV IDEAS S.A.S.** presente problemas de funcionamiento o daños después de su recepción, el cliente podrá contactar a Tvideas. quien atenderá la solicitud de reclamo correspondiente y brindará el soporte al cliente para dar cumplimiento a la garantía.

Todas las solicitudes de garantías deben cumplir con las siguientes condiciones:

- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto debe tener etiquetas, factura de venta y accesorios originales
- La garantía del producto debe estar vigente
- 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 o ha sido reparado o intervenido en un centro de atención no autorizado por **TV IDEAS S.A.S.**

El producto debe ser enviado y/o entregado en el Centro de Atención al Cliente de **TV IDEAS S.A.S** ubicado en la Avenida Las Américas No. 62-84. Local 1-45. Centro Comercial Outlet Factory de la ciudad de Bogotá, Departamento de Cundinamarca.

Una vez el área de Servicio al cliente reciba el producto se revisará por el área de Evaluación del Productos y/o servicio Técnico, quien procederá a reparar el producto y/o autorizará la reposición y/o cambio del producto. El plazo de este proceso se realizará en un término no mayor de quince (15) días hábiles.

Una vez reparado y/o autorizado el cambio el producto será enviado al cliente a la dirección registrada originalmente en la compra.

De otra parte, si el Comité de Evaluación determina que no cumple con las condiciones establecidas para la reclamación por calidad, se procederá a informar al cliente y se devolverá el producto al comprador a la dirección registrada originalmente en la compra.

Los plazos se empezarán a contar desde el momento en que **TV IDEAS S.A.S.** reciba el producto en el Centro de Atención al Cliente.

Para productos eléctricos la garantía tendrá una vigencia de un año (1) contado a partir de la compra del producto.

4. CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PRODUCTO DEFECTUOSO

Antes de usar cualquier producto adquirido a **TV IDEAS S.A.S.** por cualquier canal, el cliente/comprador debe leer cuidadosamente el manual de instrucciones de operación del producto y los detalles de la garantía y/o la etiqueta de la prenda.

En caso de que un producto adquirido a **TV IDEAS S.A.S.** presente problemas de funcionamiento o daños después de su recepción, el cliente podrá contactar a Tvideas quien atenderá la solicitud de reclamo correspondiente y brindará el soporte al cliente para dar cumplimiento a la garantía.

Todas las solicitudes de garantías deben cumplir con las siguientes condiciones:

- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto debe tener etiquetas, factura de venta y accesorios originales
- La garantía del producto debe estar vigente

- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste. El producto debe estar NUEVO.
- 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 o ha sido reparado o intervenido en un centro de atención no autorizado por **TV IDEAS S.A.S.**

El producto debe ser enviado y/o entregado en el Centro de Atención al Cliente de Tv Ideas ubicado en la Avenida Las Américas No. 62-84. Local 1-45. Centro Comercial Outlet Factory de la ciudad de Bogotá, Departamento de Cundinamarca.

Una vez el área de Servicio al cliente reciba el producto se revisará por el área de Evaluación del Productos y/o servicio Técnico, quien determinará la autorización del cambio del producto. El plazo de este proceso se realizará en un término no mayor de quince (15) días hábiles.

Una vez autorizado el cambio el producto será enviado al cliente a la dirección registrada originalmente en la compra.

De otra parte, si el Comité de Evaluación determina que no cumple con las condiciones establecidas para la reclamación por producto defectuoso, se procederá a informar al cliente y se devolverá el producto al comprador a la dirección registrada originalmente en la compra.

Los plazos se empezarán a contar desde el momento en que **TV IDEAS S.A.S.** reciba el producto en el Centro de Atención al Cliente.

Para productos eléctricos la garantía tendrá una vigencia de un año (1) Calendario contado a partir de la compra del producto.

5. Devolución del dinero

La devolución del pago efectuado por el cliente procederá siempre que se hayan surtido los procedimientos establecidos para cada uno de los eventuales tipos de reclamación:

- i). Ejercicio del derecho de retracto.
- ii). Reclamación por Producto Errado.
- iii). Reclamación por Calidad y Reclamación por Producto Defectuoso; y se haya aprobado y/o autorizado la devolución del dinero por parte del Comité de Evaluación.

La devolución del dinero se podrá realizar por dos vías a saber:

1. **PAGO POR TRANSFERENCIA BANCARIA O CHEQUE:** Cuando la compra se haya realizado vía pago contra entrega, con tarjeta débito, tarjeta crédito presencial o consignación nacional, Tv IDEAS procederá a

reintegrar el dinero mediante consignación en efectivo o transferencia bancaria a la cuenta que indique el cliente.

2. REVERSION EN LA TARJETA DE CREDITO: Cuando la compra se haya realizado con tarjeta de crédito, **TV IDEAS** solicitará a la Entidad Bancaria la reversión de la operación bancaria.

NOTA IMPORTANTE: A la compra se le descuentan los gastos de manejo y envío, y se devuelve el dinero de la misma manera en que el cliente canceló:

- Si pagó con tarjeta se le reintegra el dinero a la tarjeta.
- Si el pago se hizo en efectivo la devolución se hace a través de una transferencia (consignación) o los clientes de Bogotá tienen también la opción de un cheque.
- Si la devolución se presenta por defecto del producto o por garantía del producto **TV IDEAS** asumirá 100% de la devolución incluida el costo del flete.
- Si el cliente ejerce el Derecho de Retracto en los términos establecidos por ley (5 días hábiles), se le realizara la devolución del 100% de su dinero.
- Si el cliente no desea el producto pasado el termino de Derecho de Retracto, se le realizara la devolución de su dinero descontándole únicamente el valor del flete que se encuentra discriminado en la factura recibida.

TV IDEAS S.A.S. tiene hasta 30 días hábiles para efectuar el reembolso.