

# POLÍTICAS DE CAMBIO Y DEVOLUCIONES

Si deseas hacer el cambio de alguno de los productos que adquiriste a través de nuestra tienda virtual [www.chimuelitos.com](http://www.chimuelitos.com), puedes hacerlo de la siguiente manera:

En un plazo de cinco [5] días calendario desde la fecha de recepción del paquete puedes escribir al correo [info@chimuelitos.com](mailto:info@chimuelitos.com) o por la línea de atención al cliente whatsapp número +57 300 000 000 especificando la siguiente información:

- Forma de cambio:
- Nombre completo:
- Cédula:
- Número de pedido:
- Fecha del pedido:
- Número de contacto:
- Producto:

Te contestaremos indicando el procedimiento correspondiente y si la solicitud es autorizada de acuerdo a las políticas, términos y condiciones de [Chimuelitos](#).

Los costos de transporte y los demás que conlleve el cambio serán cubiertos por el cliente.

Es importante que tengas en cuenta que: el producto que vas a cambiar no debe estar usado, modificado o alterado de su estado original, debe estar en buen estado, limpio y con sus etiquetas originales.

Los cambios pueden tardar hasta 10 días hábiles.

Horario de atención: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Solo puedes hacer cambio de producto 1 (una) vez.

Los productos en promoción o con descuento, de nuestra sección de OFERTAS no tienen cambio. Estos productos presentan alguna de las siguientes condiciones: remanufacturadas o discontinuadas, por lo tanto, la garantía legal no será exigible.

ERROR EN LA ENTREGA DE PRODUCTO

Si el producto entregado no es el correcto, tendrás (5) días calendario a partir del momento de la entrega para informar acerca del error y solicitar el cambio, enviando un correo electrónico a [info@chimuelitos.com](mailto:info@chimuelitos.com), de lunes a viernes de 8:00am a 12:30 pm y de 2:00pm a 5:30 pm.

Recibido el correo se procederá al análisis del caso, se confirmará si fue o no un error de **Tienda Chimuelitos** quien, de ser así, asumirá el valor de recogida del producto y él envío del nuevo producto.

## DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO

### DERECHO DE RETRACTO: Tienda Virtual

De conformidad con el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, el cliente tendrá derecho a retractarse de su compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega de su pedido.

En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado. 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. 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. Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. **Chimuelitos** devolverá al cliente la suma pagada en un plazo máximo de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

Para ejercer el derecho de retracto se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cliente ejercerá el derecho de retracto enviando un correo electrónico a [info@chimuelitos.com](mailto:info@chimuelitos.com) con el asunto: retracto, enviando los datos de compra y de contacto, haciendo la solicitud formal de la devolución, dando fe de que el producto está en las mismas condiciones en las que fue recibido, a lo que se le responderá con la aprobación y las indicaciones a proseguir.
- La solicitud deberá ser presentada por el titular de la compra dentro los 5 primeros días hábiles, contados a partir de la entrega del bien.
- El cliente deberá devolver inmediatamente con la notificación del ejercicio del derecho de retracto, el producto en las mismas condiciones que lo recibió, nuevo, sin daños o deterioro, con todas las etiquetas y empaques originales.
- Si el producto no se encuentra empacado en su empaque original, no se generará la recepción en **Chimuelitos** ni se aceptará.
- Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente.
- Si el producto a devolver fue pagado con tarjeta crédito se realizará el reembolso del dinero por medio de Payu solicitando la reversión del valor total o parcial. Si el producto fue cancelado con tarjeta débito, baloto o efecty se reembolsará la totalidad del dinero efectivamente pagado a la cuenta de ahorros que nos informe mediante transferencia bancaria.
- La devolución del dinero se realizará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que **Chimuelitos** reciba los productos devueltos en su bodega y que informe que los mismos se encuentran en las mismas condiciones en las que se entregaron al Cliente, que el derecho de retracto se ejerció en el término indicado en los presentes Términos y Condiciones y en la ley para ello y que en consecuencia acepte el retracto.
- No aplica para artículos vendidos en el exterior.

## REVERSIÓN DEL PAGO

Si tu compra realizada en [www.chimuelitos.com](http://www.chimuelitos.com) fue ejecutada mediante pagos como tarjeta de crédito, débito o cualquier otro medio de pago electrónico, y cumple con las causales estipuladas en el Art 51 de la Ley 1480 de 2011, podrás solicitar la reversión de pago dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que tuviste noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debiste haber recibido el producto o lo recibiste defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

Para invocar la reversión de pago deberás acreditar al menos una de las siguientes causales:

- Fraude en la transacción.
- Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- Cuando no te llega el producto.
- Cuando el Producto no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- Defectos en el producto adquirido.

Para ejercer tu derecho, es indispensable enviar un correo electrónico a [info@chimuelitos.com](mailto:info@chimuelitos.com) con la siguiente información:

1. Nombre completo
2. Cédula
3. Razón por que se requiere la reversión del pago.

Por favor, tener en cuenta que para acceder a la reversión de pago debes tener en cuenta lo siguiente:

- El producto debe estar en buen estado y limpio
- La reversión de pago solo aplica cuando la adquisición de productos se realice mediante mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico. En este sentido, no aplica para los medios de pago: Efecty, Baloto, Pago referenciado (en bancos) y Pago contra entrega en efectivo.
- Para medios de pago electrónicos, el responsable de devolver el dinero en caso que haya lugar a tal hecho, corre por cuenta y orden de tu entidad bancaria.
- La Queja deberá ser presentada por titular del producto financiero, sin perjuicio de que consumidor deba cumplir con lo establecido en el artículo .4. y 2.2.2.51 del Decreto 587.
- En caso de devolución del producto por reversión de pago el proveedor recogerá el producto en las mismas condiciones y únicamente en el mismo lugar en que se recibió, con lo cual se entenderá satisfecha la obligación de devolverlo.
- La reversión de pago no aplica para compras realizadas en el exterior.
- Como requisito indispensable para acceder a este derecho es enviar un correo a [info@chimuelitos.com](mailto:info@chimuelitos.com) con el nombre completo, cédula y razón por que se requiere la reversión del pago.
- Para conocer más a fondo de su derecho y las obligaciones que de él desprenden para ejercerlo, por favor consultar el Decreto aquí (poner este link [http://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Decreto\\_587\\_2016.pdf](http://www.sic.gov.co/sites/default/files/normatividad/Decreto_587_2016.pdf))

Los Usuarios que procedan a solicitar la Reversión de mala fe serán sancionados por la Superintendencia de Industria y Comercio hasta por cincuenta (50) SMMLV.

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD

La presente Política de Privacidad establece los términos en que **CHIMUELITOS.COM**, usa y protege la información que es proporcionada por sus usuarios al momento de utilizar su sitio web. Esta compañía está comprometida con la seguridad de los datos de sus usuarios. Cuando le pedimos llenar los campos de información personal con la cual usted pueda ser identificado, lo hacemos asegurando que solo se empleará de acuerdo con los términos de este documento. Sin embargo esta Política de Privacidad puede cambiar con el tiempo o ser actualizada por lo que le recomendamos y enfatizamos revisar continuamente esta página para asegurarse que está de acuerdo con dichos cambios.

## INFORMACIÓN QUE ES RECOGIDA:

Nuestro sitio web podrá recoger información personal por ejemplo: Nombre, información de contacto como su dirección de correo electrónico, número de celular o información demográfica. Así mismo cuando sea necesario podrá ser requerida información específica para procesar algún pedido o realizar una entrega o facturación.

## USO DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA:

Nuestro sitio web emplea la información con el fin de proporcionar el mejor servicio posible, particularmente para mantener un registro de usuarios, de pedidos en caso de que aplique, y mejorar nuestros productos y servicios. Es posible que sean enviados correos electrónicos periódicamente a través de nuestro sitio con ofertas especiales, nuevos productos y otra información publicitaria que consideremos relevante para usted o que pueda brindarle algún beneficio, estos correos electrónicos serán enviados a la dirección que usted proporcione y podrán ser cancelados en cualquier momento.

**CHIMUELITOS.COM** está altamente comprometido para cumplir con el compromiso de mantener su información segura. Usamos los sistemas más avanzados y los actualizamos constantemente para asegurarnos que no exista ningún acceso no autorizado.

## **COOKIES:**

Una cookie se refiere a un fichero que es enviado con la finalidad de solicitar permiso para almacenarse en su ordenador, al aceptar dicho fichero se crea y la cookie sirve entonces para tener información respecto al tráfico web, y también facilita las futuras visitas a una web recurrente. Otra función que tienen las cookies es que con ellas las web pueden reconocerte individualmente y por tanto brindarte el mejor servicio personalizado de su web.

Nuestro sitio web emplea las cookies para poder identificar las páginas que son visitadas y su frecuencia. Esta información es empleada únicamente para análisis estadístico y después la información se elimina de forma permanente. Usted puede eliminar las cookies en cualquier momento desde su ordenador. Sin embargo las cookies ayudan a proporcionar un mejor servicio de los sitios web, estás no dan acceso a información de su ordenador ni de usted, a menos de que usted así lo quiera y la proporcione directamente, visitas a una web . Usted puede aceptar o negar el uso de cookies, sin embargo la mayoría de navegadores aceptan cookies automáticamente pues sirve para tener un mejor servicio web. También usted puede cambiar la configuración de su ordenador para declinar las cookies. Si se declinan es posible que no pueda utilizar algunos de nuestros servicios.

## **ENLACES A TERCEROS:**

Este sitio web pudiera contener enlaces a otros sitios que pudieran ser de su interés. Una vez que usted de clic en estos enlaces y abandone nuestra página, ya no tenemos control sobre al sitio al que es redirigido y por lo tanto no somos responsables de los términos o privacidad ni de la protección de sus datos en esos otros sitios terceros. Dichos sitios están sujetos a sus propias políticas de privacidad por lo cual es recomendable que los consulte para confirmar que usted está de acuerdo con estas.

## **CONTROL DE SU INFORMACIÓN PERSONAL:**

En cualquier momento usted puede restringir la recopilación o el uso de la información personal que es proporcionada a nuestro sitio web. Cada vez que se le solicite rellenar un formulario, como el de alta de usuario, puede marcar o desmarcar la opción de recibir información por correo electrónico. En caso de que haya marcado la opción de recibir nuestro boletín o publicidad usted puede cancelarla en cualquier momento.

Esta compañía no venderá, cederá ni distribuirá la información personal que es recopilada sin su consentimiento, salvo que sea requerido por un juez con un orden judicial.

**CHIMUELITOS.COM:** Se reserva el derecho de cambiar los términos de la presente Política de Privacidad en cualquier momento.

## TÉRMINOS DEL SERVICIO:

Para todos los efectos transaccionales y legales, será el vendedor **Chimuelitos.com** Sociedad distribuidora de artículos para el hogar, sujeta a las leyes **colombianas**, con existencia legal y domicilio principal en la ciudad de Cali, en adelante **Chimuelitos.com**. Las transacciones que se efectúen a través del sitio **Chimuelitos.com** (el "Sitio") se sujetan a los presentes términos y condiciones (los "Términos y Condiciones") y particularmente lo previsto para las ventas a distancia por las disposiciones **colombianas** aplicables a la materia. Al realizar una transacción en el Sitio, se entiende el conocimiento y aceptación de los Términos y Condiciones descritos a continuación. Igualmente, cualquier usuario que visite el Sitio se entiende que conoce y acepta todas y cada una de las condiciones de estos Términos y Condiciones. Este se referirá a "Clientes" tanto a los visitantes del Sitio, a los potenciales compradores, como a los compradores.

### CAPTURA DE DATOS-REGISTRO DE CLIENTE:

**Chimuelitos.com** opera el Sitio, mediante el cual los clientes podrán comprar los productos que se ofrecen a través del mismo, entre los cuales se encuentran a manera enunciativa: artículos de hogar, cuidado personal, deporte, tecnología, mascotas. El registro del cliente en este Sitio es indispensable para comprar productos a través del mismo. Para ello, el Cliente debe registrar en la página de registro, sus datos básicos incluyendo información personal como el número de cédula de ciudadanía, dirección y teléfonos. El Cliente al ingresar sus datos declara de buena fe que los mismos corresponden a información veraz y vigente. Los datos de los clientes serán tratados de acuerdo con las políticas de tratamiento de la información de **Chimuelitos.com** que

se integran a los presentes términos y condiciones. El registro y las compras en el sitio por su parte como cliente, deberán ser realizados por personas capaces de conformidad con la ley colombiana exclusivamente. La información de registro de los Clientes será recolectada, almacenada y utilizada por [Chimuelitos.com](http://Chimuelitos.com), manteniendo los estándares de seguridad suficientes para impedir cualquier adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, y garantizando los derechos de los titulares de los datos. La información solicitada en el registro tiene por objeto la inscripción del Cliente para acceder al Sitio y eventualmente, adquirir los artículos ofrecidos a través del Sitio. La información recolectada será utilizada con propósitos estadísticos y promocionales. Si una vez registrado el Cliente decide comprar cualquiera de los productos ofrecidos a través del Sitio, será necesario que provea la información específica de su tarjeta de crédito, débito, dirección en la que recibe las facturas, teléfono y dirección a la que desea que [Chimuelitos.com](http://Chimuelitos.com) envíe los productos comprados. Por razones de seguridad en la transacción y proteger a sus clientes, [Chimuelitos.com](http://Chimuelitos.com) se reserva el derecho de solicitar datos adicionales con el fin de corroborar datos personales así como también no procesar temporal o definitivamente la compras realizadas por aquellos clientes cuyos datos no hayan podido ser confirmados y el de eliminar cualquier registro previamente aceptado o rechazar una nueva solicitud, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere derecho para el cliente a solicitar de su parte, el resarcimiento de perjuicios.

#### **PROMOCIONES:**

Los Clientes autorizan expresamente a [Chimuelitos.com](http://Chimuelitos.com) para enviarles promociones al correo electrónico registrado en el Sitio, conforme a las características de cada Cliente según las compras y enlaces visitados. Adicionalmente, autorizan los términos y condiciones de Payu y su manejo de datos personales, los cuales están en [www.payulatam.co](http://www.payulatam.co), ya que son ellos la plataforma de pagos contratada por SODIC SAS. El Cliente podrá solicitar la suspensión de toda comunicación promocional o publicitaria enviada a su correo electrónico, enviando un correo en este sentido a [info@chimuelitos.com](mailto:info@chimuelitos.com)

#### **USO DE CUPONES:**

En caso de presentarse, el uso de los cupones de descuento no es acumulable con otras promociones o descuentos a menos que se exprese lo contrario, únicamente deberá ser usado una vez por cada cliente y a su vez solo podrá ser usado por personas mayores de 18 años.



**VIGENCIA Y CONDICIONES DE PROMOCIONES:**

Las ofertas y/o promociones tendrán una vigencia indicada y comunicada al usuario, de lo contrario se entenderá que la promoción se extiende hasta agotar el inventario destinado para esta oferta. Las promociones no son acumulables con otras promociones o descuentos a menos que en el sitio se especifique lo contrario.

**PRODUCTOS:**

Las características esenciales de cada uno de los productos que se comercializan a través de esta página son las exhibidas gráficamente para cada uno de ellos, anotando que en ocasiones, el color o algunas otras características pueden variar.

**PRECIOS:**

Encontrará el precio de cada producto, incluyendo todos los impuestos y costos adicionales. El cliente declara entender y aceptar que el precio de los productos puede cambiar dependiendo el color o modelo que escoja

**DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO:**

El cliente del portal web [www.chimuelitos.com](http://www.chimuelitos.com) declara entender y aceptar que entre el momento en que realiza la selección del producto y el momento en el que efectivamente se realiza la aceptación de la transacción por parte de la respectiva entidad financiera, el producto seleccionado se puede agotar, razón por la cual [Chimuelitos.com](http://Chimuelitos.com) queda facultado para devolver la transacción y en consecuencia devolver el dinero pagado por el producto agotado, en caso de que dicha situación se presente. En razón de lo anterior procederá a informar dicha situación al cliente del portal dentro de los dos (8) días hábiles siguientes al momento en que se generó la compra, sin que la misma genere ningún tipo de responsabilidad para SODIC SAS ni la facultad de solicitar indemnización de perjuicios por parte del cliente.

**ENTREGA DEL PRODUCTO:**

Chimuelitos.com enviará el producto por medio de **SERVIENTREGA** y este llegará a su destino en un tiempo máximo de ocho (8) días hábiles siguientes al momento en que se generó y comprobó el pago de la compra según la ciudad de destino. El cliente recibirá una notificación con el

número de guía una vez su pedido sea despachado, para poder hacer seguimiento. En la etapa inicial del proyecto solo se realizarán envíos nacionales. Los pedidos se envían solo en días hábiles. Los días hábiles son de lunes a viernes, excluyendo los festivos nacionales de **Colombia**. Todas las entregas irán acompañadas con un acuse de recibo. Debido a dificultades logísticas a la hora de realizar envíos a determinadas áreas remotas, nos reservamos el derecho a cancelar el pedido y/o a aplicar términos y condiciones adicionales a dicho pedido (incluyendo, sin limitación, la condición de que cada pedido alcance un importe mínimo). Los periodos de entrega son indicativos y, por consiguiente, no se consideran fechas.

### **COSTO ENVÍO:**

Estamos ofreciendo como una modalidad el envío gratis que será por tiempo limitado, sin embargo hay ciudades o municipios para las cuales no aplica el flete gratis y deberán pagar el valor del envío. El costo del envío de estas ciudades será determinado en cada caso particular dependiendo del destino, peso y volumen del paquete. Este valor se calculará en el proceso de la compra y te será informado en el momento de la liquidación de la orden, antes de que realices el pago.

## **POLÍTICA DE ENVÍO**

**Tiempo de envío:** 48/72 horas a ciudades principales. Esto puede variar dependiendo de los días hábiles, son tiempos estimados

El envío será gratis siempre y cuando se especifique en la oferta.

El tiempo de procesamiento es de 24 hr hábiles aproximadamente, después de este periodo de tiempo recibirás tu guía para rastrear tu pedido.

## **CONTACTO**

