

POLÍTICA DE GARANTÍA, DERECHO DE RETRACTO, REVERSIÓN DE LA TRANSACCIÓN Y DEVOLUCIONES DE WOLC

CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S realiza venta de sus productos por medio de los siguientes canales: WhatsApp en la línea +57 3223899711, presencial en la Sala de Experiencia Av. 2E No. 13ª-17 Local 4 Caobos, virtual en la página www.somoswolc.com, o en nuestras redes sociales: Facebook e Instagram. El acceso, compra y uso de estos está regido por la siguiente Política que se incluye a continuación, la cual se entiende conocida y aceptada por los Usuarios/Clientes.

1. ALCANCE:

Este documento aplica para todos los Usuarios/Clientes que realicen solicitudes de devolución, garantía, derecho de retracto y/o reversión de la transacción por la compra de productos a **CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S**

2. DEFINICIONES:

Garantía Legal: La garantía legal procede cuando el producto ofrecido por el productor y/o proveedor, no satisfaga las condiciones de (i) calidad (ii) idoneidad y/o (iii) seguridad y (iv) lo aplicable de acuerdo con la regulación vigente.

Proveedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.

Consumidor o Usuario: Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice los productos que son vendidos por CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S

Producto: Bienes y productos que son vendidos por CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S en el territorio colombiano.

Régimen Aplicable: Las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), normas complementarias y todas sus modificaciones y/o adiciones.

Reclamación: Solicitud que realiza un consumidor con el objeto de hacer efectivos los derechos que le asisten y que se encuentran contemplados en la normatividad aplicable.

Retracto: Es la facultad unilateral del consumidor de terminar un contrato de compraventa, a su arbitrio y sin que el proveedor deba estar de acuerdo o se lo permita, siempre y cuando aquella se haya dado mediante sistemas de financiación otorgada por el proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, es decir, es una facultad para que el usuario pueda retractarse de la compra.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días calendarios contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicio.

Reversión de Pago: Es una figura contemplada para aquellos casos en que se realiza venta de bienes y servicios a través de mecanismos de comercio electrónico, utilizado para realizar el pago, cualquier instrumento de tipo electrónico, evento en el cual está autorizado por ley devolver la transacción a un estado tal, como si no hubiera ocurrido.

Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

Ventas con utilización de métodos no tradicionales: Son aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor, en las que el consumidor es abordado por quien le ofrece los productos de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio o es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento.

Ventas a distancia: Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico.

Producto defectuoso es aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.

3. POLÍTICA:

La presente Política de Devolución, Garantía, Derecho de Retracto y Reversión de Transacción de **CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S.**, identificada con NIT 901881626-8, con domicilio principal en la Av. 2E No. 13ª-17 Local 4 Caobos, de la ciudad de Cúcuta - Colombia; teléfono: (322) 3899711, y correo electrónico cerradurasdigitaleswolc@gmail.com será aplicable para los consumidores que adquieran nuestros productos por medio de cualquiera de los canales disponibles por la sociedad para tal fin.

POLITICA DE GARANTÍA:

El Consumidor podrá realizar reclamación por efectividad de la garantía en los casos en los que el producto no cumpla con las condiciones de calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los productos, legalmente exigibles o las ofrecidas por el fabricante.



Cerraduras Digitales

CERRADURAS DIGITALES

CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., realizará la efectividad de la garantía, en los casos en que la misma sea procedente, ya porque aquella se anuncie en el producto o en el manual de uso o funcionamiento o certificado de garantía o, porque le corresponda una garantía legal.

Cerraduras Digitales Wolc S.A.S., ofrecemos productos de alta calidad y nos comprometemos a brindar un excelente servicio postventa. Para garantizar la satisfacción de nuestros clientes, hemos establecido las siguientes **Políticas de Garantía** para los **productos comercializados que no requieran instalación de nuestros** profesionales.

Duración de la Garantía

- Todos nuestros productos cuentan con una garantía mínima de 1 año a partir de la fecha de compra.
- La garantía cubre defectos de fabricación o fallas en el funcionamiento bajo condiciones normales de uso.

Cobertura de la Garantía

La garantía cubre los siguientes aspectos:

1. Si el producto presenta fallas relacionadas con defectos de fábrica (componentes defectuosos, mal ensamblaje, etc.).
2. Si el producto no cumple con las especificaciones técnicas y presenta fallas durante el uso normal.
3. En caso de que el producto presente un defecto de fabricación o funcionamiento, se procederá a la reparación o reemplazo del mismo sin costo adicional para el consumidor.

Condiciones para que la Garantía Sea Válida

Para que la garantía sea válida, el producto debe cumplir con las siguientes condiciones:

1. : El producto debe haber sido **instalado correctamente** de acuerdo con las instrucciones proporcionadas por **Cerraduras Digitales Wolc S.A.S.** Si el producto ha sido instalado incorrectamente por el consumidor o un tercero no autorizado, la garantía será anulada.
2. El producto debe haber sido utilizado correctamente siguiendo las indicaciones de uso del fabricante. La garantía no cubre daños causados por mal uso, abuso, negligencia o uso fuera de las condiciones establecidas.
3. El consumidor debe presentar el comprobante de compra (factura o recibo) para hacer válida la garantía.
4. El producto no debe haber sido alterado o modificado por el consumidor, como cambios en sus componentes o alteración de su estructura original.

Exclusiones de la Garantía

La garantía no cubre los siguientes casos:

1. : Si el producto ha sido instalado de manera incorrecta por el consumidor o por un tercero no autorizado, la garantía no será válida.
2. :Daños causados por mal uso, como caídas, golpes, exposiciones a temperaturas extremas, contacto con agua o sustancias químicas no recomendadas, etc.
3. La garantía no cubre daños estéticos del producto (rayaduras, abolladuras, manchas, etc.) que no afecten su funcionamiento.
4. La garantía no cubre accesorios no originales o piezas de repuesto que no sean proporcionadas por **Cerraduras Digitales Wolc S.A.S.**
5. Daños por fuerza mayor: La garantía no cubre daños causados por accidentes, desastres naturales o otros factores fuera del control de la empresa.
6. La omisión en el mantenimiento periódico recomendado.
7. Quien realiza la solicitud no está legitimado, es decir Si el producto fue adquirido por otra persona y no se tiene prueba de que la persona que realiza la solicitud esté autorizada por el comprador.

En **Cerraduras Digitales Wolc S.A.S.**, nos comprometemos a ofrecer productos de alta calidad y a garantizar un servicio excepcional en todas las fases de la compra, incluida la instalación. A continuación, te presentamos nuestras **Políticas de Garantía**, que incluyen coberturas para productos defectuosos y casos en los que se identifique mala instalación por parte de nuestro personal.

Duración de la Garantía

- **Garantía estándar de 1 año:** Todos nuestros productos están cubiertos por una garantía de 1 año a partir de la fecha de compra, cubriendo defectos de fabricación o fallas de funcionamiento bajo condiciones normales de uso.
- En caso **de mala instalación** realizada por personal autorizado de **Cerraduras Digitales Wolc S.A.S.**, también ofrecemos una garantía específica que cubre los costos de reparación o reemplazo relacionados con este tipo de fallo.

Cobertura de la Garantía

La **garantía cubre** los siguientes aspectos:

1. Si el producto presenta defectos o fallas atribuibles a un error de fabricación, será reparado o reemplazado sin costo adicional.

CERRADURAS DIGITALES

2. Si el producto no funciona de acuerdo con sus especificaciones debido a defectos internos, se procederá a la reparación o reemplazo.
3. Si el producto presenta fallas debido a una instalación incorrecta realizada por personal autorizado de **Cerraduras Digitales Wolc S.A.S.**, cubrimos el costo de reparación o nueva instalación sin costo adicional para el consumidor.
 - o **¿Qué cubre?:** En caso de que la falla se deba a un error de instalación, el cliente no asumirá ningún costo por la corrección del problema (reinstalación, ajustes, reparación de daño por mala instalación).

Condiciones para que la Garantía Sea Válida

Para que la garantía sea válida, el producto debe cumplir con las siguientes condiciones:

1. La **instalación debe haber sido realizada** por personal autorizado de **Cerraduras Digitales Wolc S.A.S.** En caso de que el producto haya sido instalado por personal no autorizado, la garantía no será válida.
2. El producto debe haber sido **utilizado correctamente**, de acuerdo con las instrucciones proporcionadas, sin maltratos, sobrecargas o mal uso.
3. El consumidor debe presentar el **comprobante de compra** (factura o recibo) para hacer válida la garantía.
4. El producto **no debe haber sido alterado, modificado o manipulado** por el consumidor o por un tercero no autorizado por **Cerraduras Digitales Wolc S.A.S.** Además, **el producto no debe haber sido movido** de su ubicación original donde fue instalado. Si el producto ha sido movido o manipulado de cualquier forma, la garantía será invalidada.

Exclusiones de la Garantía

La garantía no cubre los siguientes casos:

1. Si el producto ha sido instalado por personal no autorizado, la garantía no será válida.
2. Daños derivados de **uso indebido**, exposición a condiciones extremas, mal mantenimiento o accidentes como caídas, golpes, exposición a líquidos, etc.
3. La garantía no cubre **daños estéticos** (rayaduras, abolladuras, marcas) que no afecten la funcionalidad del producto.
4. La garantía no cubre **accesorios no originales** o piezas de repuesto que no hayan sido proporcionadas por **Cerraduras Digitales Wolc S.A.S.**

5. Daños causados por **eventos de fuerza mayor**, como desastres naturales, fluctuaciones de voltaje o daños causados por animales.
6. La omisión en el mantenimiento periódico recomendado.
7. Quien realiza la solicitud no está legitimado, es decir Si el producto fue adquirido por otra persona y no se tiene prueba de que la persona que realiza la solicitud esté autorizada por el comprador.
8. Cuando no se cumple con las recomendaciones dadas por el técnico el día de la instalación

SOLICITUD DE LA GARANTÍA:

Con la finalidad de poder hacer efectiva la garantía, el Consumidor deberá diligenciar el formato de PQRS, el cual estará disponible en la página web www.somoswolc.com, a través del correo electrónico cerradurasdigitaleswolc@gmail.com o acercándose a la Av. 2E No. 13ª-17 Local 4 Caobos para realizar la respectiva solicitud. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, **CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S.**, evaluará que la solicitud cumpla con los requisitos legales y procederá a dar respuesta a la solicitud elevada por el consumidor en los siguientes sentidos:

PROCEDIMIENTO PARA ACEPTACIÓN O NO DE GARANTÍA

Recepción del Producto en el Centro de Distribución:

Cuando recibamos el producto para su reclamación de garantía, lo enviaremos a nuestro Centro de Diagnóstico para su evaluación. En esta etapa, validaremos que el producto cumpla con todas las condiciones establecidas en nuestra **Política de Cambios y Garantía**.

Evaluación de Condiciones: En el Centro de Diagnóstico, revisaremos lo siguiente:

Estado del producto: Verificaremos que el producto esté en las condiciones originales y no haya sido alterado o modificado por el consumidor o un tercero no autorizado por **Cerraduras Digitales Wolc S.A.S.**

Facturación y documentación: Verificaremos que se cuente con la factura de compra o cualquier documento que respalde la validez de la garantía.

Defecto cubierto por garantía: Determinaremos si el defecto o problema reportado se encuentra cubierto por nuestra política de garantía (defecto de fabricación, mala instalación, etc.).

APROBACIÓN DE GARANTÍA:

Si el producto cumple con las condiciones de nuestra política y tenemos disponibilidad del producto solicitado, procederemos a enviar el artículo de reemplazo a la dirección indicada por el cliente.

Confirmación de envío: Una vez despachado el artículo de reemplazo, el cliente recibirá un correo electrónico con el número de guía para que pueda hacer el seguimiento del envío.

RECHAZO DE GARANTÍA:

En caso de que el producto no cumpla con las condiciones mencionadas en nuestra Política de Cambios y Garantía (por ejemplo, si el producto presenta daños causados por mal uso, ha sido alterado o no cumple con las condiciones de devolución), rechazaremos la solicitud de garantía.

Devolución del producto: El artículo será devuelto al cliente a la misma dirección de recogida de forma segura. El cliente será notificado del rechazo de la garantía y el motivo por el cual no se procederá con la solicitud.

PLAZO DE RESPUESTA

El proceso de validación y notificación de la decisión sobre la garantía suele tomar entre **15 días hábiles** desde la recepción de la solicitud.

COSTO DE ENVÍO:

En caso de que la garantía sea **aprobada**, **Cerraduras Digitales Wolc S.A.S.** se hará cargo de los gastos de envío tanto para la devolución del artículo original (si fuera el caso) como para el envío del reemplazo.

Si el rechazo de la garantía es debido a que el producto no cumple con las condiciones de la política, los costos de envío correrán a cargo del consumidor, y se devolverá el artículo a la dirección original.

POLÍTICA DE CAMBIO

En **Cerraduras Digitales Wolc S.A.S.**, nuestra prioridad es garantizar la satisfacción de nuestros clientes. Si no estás conforme con tu compra, te ofrecemos la posibilidad de realizar un cambio de producto conforme al **Estatuto del Consumidor** en Colombia y a las condiciones descritas en nuestra política.

CONDICIONES PARA REALIZAR UN CAMBIO:

Para solicitar el cambio de un producto, debes seguir los siguientes pasos:

1. **Indicar la razón del cambio:** Debes comunicar la razón por la que deseas realizar el cambio del producto adquirido.
2. **Información de contacto:** debe incluir tu número de teléfono, número de documento de identificación (cédula), correo electrónico y la dirección de recogida de los artículos que deseas cambiar.
3. **Número de pedido:** Indica el número del pedido o factura con el que realizaste la compra del producto que deseas cambiar.

Una vez recibida esta información, procederemos a programar la recogida del artículo en la dirección que nos indiques.

REVISIÓN DEL PRODUCTO:

Una vez el producto sea recibido en nuestro centro de distribución, procederemos a verificar si cumple con las siguientes condiciones para poder realizar el cambio:

1. **Estado del producto:**
 - ✓ El producto no debe haber sido instalado.
 - ✓ Debe contar con todos sus accesorios originales.
 - ✓ El producto no debe estar sucio.
 - ✓ No debe haber sido alterado ni modificado por el consumidor.
 - ✓ El producto debe encontrarse en las mismas condiciones en las que fue adquirido (sin uso, sin daños).
 - ✓ El producto debe conservar su empaque original.
2. **Documentación:** El cliente debe proporcionar el número de cédula del comprador al momento de la solicitud de cambio.
3. **Plazo de solicitud:** El cambio solo será procedente si la compra fue realizada dentro de los últimos 30 días calendario. Las solicitudes fuera de este plazo no podrán ser aceptadas según lo dispuesto en la legislación vigente.

PROCEDIMIENTO EN CASO DE CAMBIO ACEPTADO:

Si el producto cumple con todas las condiciones mencionadas, realizaremos el siguiente procedimiento:

1. Si el cambio es aceptado, te informaremos el saldo a favor que se generará, y podrás elegir los nuevos productos (de igual o mayor valor) para proceder con el cambio.
2. En caso de que el artículo deseado esté disponible en nuestro inventario, se procederá a enviarlo a la dirección indicada, el cliente recibirá un correo

CERRADURAS DIGITALES

electrónico con el número de guía para poder hacer seguimiento al envío del artículo de cambio.

3. El cambio debe realizarse por un producto de igual o mayor valor que el producto original. En caso de elegir un artículo de mayor valor, el cliente deberá pagar el excedente correspondiente.
4. Si los artículos que desees cambiar no están disponibles, te contactaremos para ofrecerte un saldo a favor que podrás redimir en nuestra tienda online (www.somoswolc.com).

El valor que se reconocerá para el cambio será el valor pagado originalmente por el artículo (s) adquirido.

PROCEDIMIENTO EN CASO DE CAMBIO NO ACEPTADO:

Si, tras la revisión, el producto no cumple con las condiciones de nuestra política de cambios, el cambio será rechazado y se te devolverá el artículo a la misma dirección donde fue recogido inicialmente.

EXCEPCIONES Y LIMITACIONES:

1. No realizamos devoluciones de dinero en ningún caso de cambio de producto. El cambio solo podrá realizarse por otro artículo, ya sea de igual o mayor valor.
2. Derecho de Cerraduras Digitales Wolc S.A.S.: Nos reservamos el derecho de aceptar o rechazar cualquier solicitud de cambio de acuerdo con el análisis de las condiciones de cada caso.

NOTIFICACIÓN AL CONSUMIDOR:

En caso de que tu solicitud de cambio sea rechazada, un asesor de **Cerraduras Digitales Wolc S.A.S.** te informará las razones por las cuales no se procede con el cambio y se coordinará la devolución del artículo a la dirección que proporcionaste.

DERECHO DE REVERSIÓN DEL PAGO:

Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/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, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor sustentado en alguna de las siguientes causales:

CAUSALES DEL DERECHO DE REVERSIÓN DEL PAGO:

- a) Cuando el consumidor sea objeto de fraude.

- b) Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- c) Cuando el producto adquirido no sea recibido.
- d) Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado.
- e) Cuando el producto no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- f) Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.
- g) Quien realiza la solicitud no está legitimado, es decir Si el producto fue adquirido por otra persona y no se tiene prueba de que la persona que realiza la solicitud esté autorizada por el comprador.

PROCEDIMIENTO:

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor conoció alguna de las causales ya mencionadas, deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación, dentro del mismo término, al emisor del instrumento de pago electrónico (Banco) utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a revisar la solicitud de reversión.

Una vez interpuesta la solicitud y esta sea procedente, se realizará la reversión dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados desde la presentación de la solicitud.

En caso de que no proceda la reversión de pago, **CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S.**, le notificará al consumidor vía correo electrónico la no aceptación de la solicitud y los motivos de la negativa.

Cuando la adquisición corresponda a varios productos, el consumidor podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se presente alguno de los eventos mencionados en el numeral anterior. El consumidor deberá expresar de manera clara cuál es el valor por el cual se solicita la reversión, el cual deberá corresponder al valor del producto o productos respecto de los cuales se presenta la causal.

El cliente debe garantizar en la información suministrada, que el bien se encuentra en las mismas condiciones en que lo recibió, esto es, en perfecto estado, sin usar, en su empaque original y a disposición para recogerlo.

En el evento que existiere controversia entre proveedor y consumidor derivada de una solicitud de reversión de pago y esta fuere resuelta por autoridad judicial o administrativa a favor del proveedor, éste iniciará las acciones que considere pertinentes contra el consumidor para que responda por la suma adeudada.

Si la controversia se resuelve a favor del consumidor, la reversión se entenderá como definitiva. En caso de presentarse la mala fe por parte del cliente, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer sanciones pecuniarias hasta por 50 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMVL).

REQUISITOS DE LA SOLICITUD DE REVERSIÓN DEL PAGO

El cliente podrá solicitar la reversión a través del formulario dispuesto para el efecto en la página web de **CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S.**, o de manera escrita donde se especifique lo siguiente:

1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
2. Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las indicadas anteriormente.
3. Valor por el que se solicita la reversión.
4. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

DEVOLUCIÓN DEL DINERO:

Dependiendo del método utilizado para el pago, se procederá así:

PAGOS REALIZADOS A TRAVÉS DE PÁGINA WEB

PAGOS REALIZADOS MEDIANTE LA PASARELA DE PAGO disponible: La pasarela de pago Mercado Pago generará la solicitud de reversión ante los emisores del instrumento de pago, para que, estos, dentro del término legal de máximo quince (15) días hábiles, procedan a realizar la reversión de la operación de pago.

PAGOS REALIZADOS A TRAVÉS DE CANALES DIFERENTES A PÁGINA WEB: La devolución de dinero de compra solicitada por medio del Call Center o WhatsApp y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, se deberá realizar por el mismo medio en el que el cliente efectuó el pago. Sí el pago se realizó por medio de tarjeta de crédito/débito, la solicitud se elevará a la red bancaria.

RETRACTO:

Cuando la venta de los productos se realice mediante sistemas de financiación otorgada por **CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S.**, o por métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban ser superior a (30) días calendario siguientes a la entrega del producto, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor.

En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá, por parte del consumidor, devolver el producto adquirido en las

CERRADURAS DIGITALES

mismas condiciones en que lo recibió, esto es, en perfecto estado, sin usar, en su empaque original, asumiéndose por su parte los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del producto.

Por parte de **CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S.**, se procederá a verificar dichas condiciones y dará respuesta al consumidor respecto de la procedencia o no de la solicitud de retracto dentro de los 15 días hábiles siguientes. De ser procedente, se reintegrará el dinero que el consumidor hubiese pagado dentro de los treinta (30) días calendario, contados desde el momento en que se ejerció el derecho por parte del consumidor.

CONDICIONES ESPECIFICAS RESPECTO DEL RETRACTO:

En **Cerraduras Digitales Wolc S.A.S.**, nos comprometemos a ofrecer productos de calidad y a garantizar tu satisfacción. Si por alguna razón no estás conforme con tu compra, para tal efecto, aplican las siguientes condiciones:

- ✓ El producto debe encontrarse en perfecto estado, sin uso, sin daños y en su empaque original.
- ✓ Debe incluir todos los accesorios y elementos que vinieron con el producto (manuales, cables, piezas adicionales, etc.).
- ✓ El producto no debe haber sido instalado ni modificado de ninguna manera por el consumidor.
- ✓ El producto debe ser devuelto en su empaque original intacto.
- ✓ Es necesario que indiques el número de cédula del comprador y el número de pedido o factura en el proceso de devolución.

En **Cerraduras Digitales Wolc S.A.S.**, entendemos que la instalación de nuestros productos puede ser un proceso técnico y específico. Por ello, hemos establecido las siguientes **condiciones específicas** para el ejercicio del **derecho de retracto** en productos que requieren instalación por parte de nuestro personal:

- ✓ El producto debe encontrarse en el **lugar exacto** donde fue instalado por el personal autorizado de **Cerraduras Digitales Wolc S.A.S.**. Cualquier cambio en la ubicación del producto sin nuestra autorización puede invalidar el derecho de retracto.
- ✓ El producto no debe presentar **alteraciones ni manipulaciones** por parte de terceros. Esto incluye, pero no se limita a, modificaciones realizadas en el proceso de instalación, uso indebido del producto o intento de reparación por personal ajeno a **Cerraduras Digitales Wolc S.A.S.**
- ✓ El producto debe encontrarse en **perfectas condiciones** de funcionamiento y sin daños visibles. No debe presentar signos de uso indebido o fallas que no estén relacionadas con defectos de fabricación.

SOLICITUD DE RETRACTO:



Cerraduras Digitales

CERRADURAS DIGITALES

Para solicitar el retracto, el consumidor debe ponerse en contacto con nosotros a través de los siguientes canales:

- ✓ **WhatsApp:** +57 322 3899711
- ✓ **Correo Electrónico:** cerradurasdigitaleswolc@gmail.com
- ✓ **Redes Sociales:** Facebook o Instagram de Cerraduras Digitales Wolc S.A.S.
- ✓ **Página Web:** www.somoswolc.com

Es necesario proporcionar la **factura de compra** y detalles específicos sobre el motivo del retracto.

Wilmer Oswaldo López Contreras
Representante Legal
CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S
NIT: 901881626-8

Estimado usuario, al comprar recuerde leer el manual del consumidor donde encontrará sus derechos y obligaciones.

Economizadores.net se obliga única y exclusivamente a entregar el producto debidamente revisado y probado con su respectiva garantía. La capacitación (como aprender a manejarlo) y en el caso de las cámaras o CCTV, la configuración y publicación son servicios a los que no está obligada la empresa, por lo tanto si el cliente los requiere la empresa con gusto los suministra con costo pagado por anticipado por el comprador.

El servicio de soporte telefónico no incluye capacitación, configuración ni publicación, lo que se brinda son instrucciones, no capacitación. Descarga nuestra política de garantía: