

### Preguntas frecuentes

#### PREGUNTAS FRECUENTES DE LA POLÍTICA DE CAMBIOS

¿La política de cambios, así como sus condiciones son una obligación legal de CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S.?

No, La política de cambios no es una obligación legal que deba cumplir CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S. sin embargo, para la marca es muy importante la satisfacción de sus clientes, por lo que les permite cambiar sus artículos dentro de un plazo determinado, siempre y cuando cumpla ciertos requisitos y bajo unas condiciones particulares.

¿Puedo cambiar artículos comprados en la tienda online [www.somoswolc.com](http://www.somoswolc.com) , vía WhatsApp WOLC y redes sociales Facebook e Instagram en Colombia?

Si, puedes diligenciar nuestro formulario de cambios por motivos diferentes a garantía solicitándolo vía WhatsApp WOLC en Colombia y cumpliendo los requisitos mencionados en la Política de Cambios podrás realizar directamente tu cambio. Uno de nuestros asesores de venta te ayudará a realizarlo.

¿Qué puedo hacer si recibí un producto equivocado?

En el caso de que hayas adquirido un producto por medio de la tienda online [www.somoswolc.com](http://www.somoswolc.com), vía WhatsApp WOLC y redes sociales Facebook e Instagram y te hayamos enviado por error un producto diferente al adquirido, te reconoceremos el cambio del artículo. CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., programará a la empresa transportadora para que recoja el producto equivocado y luego te haremos el envío del producto que solicitaste inicialmente. Para solicitar la recogida del artículo equivocada te invitamos a usar nuestros canales de atención al cliente disponibles:

CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., pone a disposición de los consumidores los canales de atención para recibir solicitudes de cambio de prendas:

Teléfono de contacto: 3223899711

Sitio web: <https://somoswolc.com/contacto/>

E-mail: [cerradurasdigitaleswolc@gmail.com](mailto:cerradurasdigitaleswolc@gmail.com)

Escribiendo a la Línea de Atención al Cliente en WhatsApp: +57 3223899711 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. (Procedimiento para cambio de mercancía con recogida en casa – tienda online, WhatsApp WOLC, redes sociales Facebook e Instagram)

Enviando un mensaje al correo electrónico [cerradurasdigitaleswolc@gmail.com](mailto:cerradurasdigitaleswolc@gmail.com) , informando el número de pedido, número de factura, el producto que desea cambiar y el producto de su interés. (Procedimiento para cambio de mercancía con recogida en casa – tienda online, WhatsApp WOLC, redes sociales Facebook e Instagram)

Diligenciando el formulario de peticiones, quejas y reclamos disponible en la tienda online CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., por medio del botón "Contacto" (Procedimiento para cambio de mercancía con recogida en casa – tienda online, WhatsApp WOLC, redes sociales Facebook e Instagram)

### PREGUNTAS FRECUENTES DE LA GARANTÍA

Canales de atención disponibles para reclamos por garantía

CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., pone a disposición de los consumidores para radicar reclamos por garantía los siguientes canales:

Escribiendo a la línea de Atención al Cliente +57 3223899711 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. (Procedimiento para cambio de mercancía con recogida en casa -tienda online)

Enviando un mensaje al correo electrónico [hola@felicaletras.com](mailto:hola@felicaletras.com), informando el número de pedido, número de factura, el producto que desea cambiar y el producto de su interés. (Procedimiento para cambio de mercancía con recogida en casa – tienda online)

Diligenciando el formulario de peticiones, quejas y reclamos disponible en la tienda online [www.somowolc.com](http://www.somowolc.com) , por medio del botón "contacto" (Procedimiento para cambio de mercancía con recogida en casa- tienda online)

¿Qué pasa cuando CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., no puede arreglar o reponer el mismo producto?

En los eventos de que CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., no pueda arreglar el artículo reclamada por garantía y no cuente con disponibilidad de mismo producto para reponer el mismo, procederá a devolver al consumidor el valor total pagado por el artículo en la factura de venta. Si la compra se realizó por la tienda online CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., vía WhatsApp CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., o por redes sociales (Facebook e Instagram) y se cobró un flete por dicho envío, se devolverá el valor pagado por concepto de transporte. El costo del transporte será devuelto únicamente en los casos que la totalidad de las prendas que conforman la factura sean devueltas en dinero en efectivo por concepto de garantía.

Para la devolución del dinero, CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., solicitará al consumidor la siguiente información: (i) Nombre completo, (ii) cédula de ciudadanía, (iii) No. de cuenta bancaria, (iv) Tipo de cuenta y (v) Banco, o la certificación bancaria expedida por el banco.

¿Cuál es el término de garantía de un artículo?

El tiempo de garantía de lo (s) artículo (s) comercializadas por CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S. corresponde a 12 meses.

¿Cuándo comienza a correr el término de la garantía?

Si el artículo fue adquirido en la tienda online CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., vía WhatsApp CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., o por redes sociales (Facebook e Instagram), el término de la garantía comenzará a correr a partir de la fecha de entrega del producto en la dirección informada por el consumidor al momento de la compra.

¿Una vez radique el reclamo por garantía en cuanto tiempo me responden?

Luego de radicado el reclamo de garantía por cualquier de los canales de atención disponibles, CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., puede tardarse hasta quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la radicación del reclamo para contestar el mismo.

## PREGUNTAS FRECUENTES DEL DERECHO DE RETRACTO

¿Si deseo devolver el artículo por medio de una empresa de transporte qué debo hacer?

Debe hacer llegar el(s) artículo (s) adquirido(s) por medio de una transportadora de lunes a viernes a la siguiente dirección a nombre de:

Nombre: Wilmer Oswaldo Lopez contreras

Dirección: avenida 2e 13ª-17 local 4 caobos Cúcuta Norte De Santander

Para la devolución de dinero a una cuenta debe enviarnos al correo electrónico [cerradurasdigitaleswolc@gmail.com](mailto:cerradurasdigitaleswolc@gmail.com) adjuntando una certificación bancaria de una cuenta de ahorros o corriente con los siguientes datos:

Nombre completo

Cédula de ciudadanía

Número de cuenta

Tipo de cuenta

Banco

El dinero será devuelto en un plazo máximo de 30 días calendario, contados a partir de la fecha en que sean recibidas e identificadas las prendas en nuestra bodega y del recibido de la información bancaria, siempre y cuando se haya ejercido el derecho de retracto dentro del término legal.

¿Quién asume los gastos o costos de transporte para la devolución del artículo?

Los gastos o costos que acarreen la devolución del producto a CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., serán asumidos en su totalidad y sin excepción por el consumidor.

NOTA: En los eventos que los consumidores realicen devoluciones del artículo bajo la modalidad envío contra entrega o pago por el destinatario, el artículo NO será recibida por la Compañía y será responsabilidad única del consumidor la trazabilidad, extravío, cuidado y/o recuperación del artículo ante la empresa de transporte contratada por éste.

Luego de recibida la prenda por CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., ¿cuándo será devuelto mi dinero?

En caso de que CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S. reciba del artículo y éstas cumplan todas las condiciones mencionadas en la presente política de retracto, devolverá la suma total pagada del artículo, sin que se procedan a hacer descuentos o retenciones, en un término no mayor a los 30 días calendario siguientes, contados a partir de la fecha de recepción del artículo en el lugar indicado previamente, siempre y cuando se cuente con la información bancaria del consumidor.

NOTA: Recuerde que para la devolución del dinero requerimos su información bancaria para realizar una transferencia electrónica previa comunicación y coordinación con el área de servicio al cliente.

Realizada la devolución del dinero y una vez CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., cuente con el soporte de la transacción, envía un comunicado al cliente confirmando la devolución de su dinero. Cabe mencionar que, la devolución del dinero se realiza dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha en que se

tuvo información bancaria, sin embargo, la fecha en que la Compañía le envía copia del comprobante puede ser en una fecha posterior.

### PREGUNTAS FRECUENTES REVERSIÓN DE UN PAGO.

¿Cómo devuelvo la prenda recibida?

Dentro de la queja radicada a CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., en la cual se solicite la reversión del pago, el consumidor deberá indicar que del artículo (s) se encuentran a su disposición para recogerla(s) en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió.

Reversión parcial del valor pagado.

Cuando la adquisición del consumidor corresponda a varios productos, el consumidor deberá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se presente algunos de los casos mencionados anteriormente. 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.

Contenido de la queja que debe radicar el consumidor a CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., para la reversión del pago.

La queja que radique el consumidor ante CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S. contendrá como mínimo la siguiente información:

Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión de pago.

Indicación de la causal que sustenta su petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el artículo 2.2.2.51.2. del Decreto 587 de 2016.

Valor por el que se solicita la reversión.

Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

Luego de radicada la queja a CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S. y ser procedente la reversión, ¿cuándo será reversado el dinero pagado?

Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva.



## PREGUNTAS FRECUENTES

Cabe mencionar que, contra de la solicitud de reversión del pago, CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S. podrá oponerse a la inexistencia de la operación cuando el consumidor omita informar la causal alegada o no sustente en debida forma la reversión.

Canales de atención disponibles para solicitar la reversión del pago.

CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S. pone a disposición de los consumidores tres (3) canales para solicitar la reversión del pago:

Escribiendo a la línea de Atención al Cliente +57 3223899711 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. (Procedimiento para cambio de mercancía con recogida en casa -tienda online)

Enviando un mensaje al correo electrónico [cerradurasdigitaleswolc@gmail.com](mailto:cerradurasdigitaleswolc@gmail.com) , informando el número de pedido, número de factura, el producto que desea cambiar y el producto de su interés. (Procedimiento para cambio de mercancía con recogida en casa – tienda online).

Diligenciando el formulario de peticiones, quejas y reclamos disponible en la tienda online [www.somsowolc.com](http://www.somsowolc.com) , por medio del botón "contacto" (Procedimiento para cambio de mercancía con recogida en casa- tienda online)