



## **POLÍTICA DE CAMBIOS, GARANTÍA LEGAL, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO**

### **Política de cambios, garantía legal, derecho de retracto y reversión del pago**

#### **POLÍTICA CAMBIOS Y GARANTÍA LEGAL**

##### **1. POLÍTICA DE CAMBIOS**

Nuestro objetivo es asegurarnos que te encuentres satisfecho(a) con la compra que realizaste. Si por cualquier motivo (diferente a la garantía) no quedas conforme con el producto adquirido, puedes cambiarlo en un plazo de 30 días calendario, contados desde la fecha en que adquiriste tu producto.

Tener presente que debes asumir el valor de los envíos si el cambio es por otra referencia.

El costo de estos se te informará al momento de contactarnos vía WhatsApp o a través de correo electrónico cuando solicites el cambio.

Para ejercer el derecho al cambio, los productos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

Haber sido instalada.

Contar con todas sus accesorios.

No encontrarse sucia.

El artículo alterada o modificada por el consumidor.

Encontrarse en las mismas condiciones en las que fue adquirida.

Deben conservar todo original. Sugerimos que se revise el artículo antes de retirarla o botar algo.

Debe conservar el empaque original.

Debe indicar el número de cédula del comprador.

La compra debió realizarse en la tienda online [somoswolc.com](https://somoswolc.com), por medio de WhatsApp en la línea +57 3223899711 (en adelante WhatsApp Wolc) o en nuestras redes sociales: Facebook e Instagram.

Para los cambios de prendas debe tener presente que:

Las compras realizadas vía WhatsApp CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., no pueden ser cambiadas en la tienda online [www.somoswolc.com](https://www.somoswolc.com).

PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE MERCANCÍA ADQUIRIDA EN TIENDA ON-LINE, WHATSAPP CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S. O REDES SOCIALES (FACEBOOK E INSTAGRAM)



## **POLÍTICA DE CAMBIOS, GARANTÍA LEGAL, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO**

Comunícate por nuestros Canales de Atención:

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.

Enviando un mensaje al correo electrónico [cerradurasdigitaleswolc@gmail.com](mailto:cerradurasdigitaleswolc@gmail.com) informando el número de pedido o número de factura, el producto que desea cambiar y el producto de su interés.

Diligenciando el formulario de peticiones, quejas y reclamos disponible en la tienda online [www.somoswolc.com](http://www.somoswolc.com), por medio del botón "contacto"

Indicarnos la razón del cambio, número de teléfono de contacto, número de documento de identificación, correo electrónico y dirección de recogida de lo(s) artículo (s) que desea cambiar y el número del pedido.

Programaremos la recogida del artículo (s) en la dirección que nos indique, para luego gestionar su solicitud.

La revisión consiste en determinar si existe alguna de las siguientes causales que impida el cambio del artículo (s), tales como:

Haber sido instalada.

Contar con todas sus accesorios.

No encontrarse sucia.

El artículo alterada o modificada por el consumidor.

Encontrarse en las mismas condiciones en las que fue adquirida.

Deben conservar todo original. Sugerimos que se revise el artículo antes de retirarla o botar algo.

Debe conservar el empaque original.

Debe indicar el número de cédula del comprador.

La compra debió realizarse en la tienda online [somoswolc.com](http://somoswolc.com), por medio de WhatsApp en la línea +57 3223899711 (en adelante WhatsApp Wolc) o en nuestras redes sociales: Facebook e Instagram.

Prenda adquirida con un término mayor a 30 días calendario.

En caso de que tu cambio sea aceptado, te informaremos el saldo a favor y podrás elegir lo(s) nuevo(s) artículos (s) para realizar el cambio, el cual deberás realizar de manera inmediata en el mismo canal donde hiciste la compra del artículo (s) que solicitaste cambiar.



## **POLÍTICA DE CAMBIOS, GARANTÍA LEGAL, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO**

En el centro de distribución, validaremos qué el artículo (s) se encuentre(n) en las condiciones mencionadas en nuestra Política de Cambios. En caso de que se cumplan estas condiciones y que tengamos disponibilidad del artículo (s) que desees, la enviaremos a la dirección indicada por ti. Posteriormente, recibirás un correo electrónico con el número de guía con el cual será(n) despachada(s) tu(s) artículo (s) de cambio.

En caso de que la prenda no cumpla las condiciones mencionadas en nuestra Política de Cambios, te devolveremos el o los artículo (s) a la misma dirección donde fue recogida inicialmente.

Si el o los artículo (s) que solicitas para cambio no se encuentra(n) disponible(s), te contactaremos para generarte un saldo a favor que podrás redimir en la tienda online [www.somoswolc.com](http://www.somoswolc.com)

Ten en cuenta que el cambio debe realizarse por un producto de igual o mayor valor al pagado por el producto en la compra inicial. En caso de que el artículo (s) por la cual desees realizar el cambio sea de un valor mayor, deberás pagar el excedente del producto. El valor por reconocer para cambio será únicamente el que corresponda al valor pagado por el o los artículo (s).

En caso de que tu solicitud de cambio sea negada, un asesor de Wolc te informará las razones por la que no es procedente el cambio y te realizará la devolución del artículo (s). CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S. se reserva el derecho de realizar el cambio de un producto, según el análisis de las condiciones de cada caso.

NOTA: Recuerda que no realizamos devoluciones de dinero por conceptos de cambio de artículo (s).

## **2. Política de garantía legal CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S.**

### **POLÍTICA DE GARANTÍA LEGAL**

Nuestro objetivo es asegurarnos que recibas un producto de calidad, idóneo y seguro.

Siempre que hayas cumplido con las instrucciones de uso, cuidado del artículo, además de utilizarla de manera adecuada, y ésta presente problemas por garantía (calidad, idoneidad o seguridad), daremos aplicación a la presente Política de Garantía.

**Reclamo por garantía.**



## **POLÍTICA DE CAMBIOS, GARANTÍA LEGAL, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO**

Una vez radiques la reclamación por garantía a CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., por cualquiera de los canales habilitados para tal fin, CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., revisará tu caso y analizará el artículo con el ánimo de conocer si existe o no una causal asociada a la garantía.

En el evento de que CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., encuentre un defecto o problema en el artículo, por el que deba asumir la garantía, revisará la posibilidad de reparar la misma. Si no le es posible reparar el artículo, podrá entregar un producto nuevo de la misma referencia o devolver al consumidor el valor pagado por el artículo (junto con los gastos de transporte en que haya incurrido el consumidor de llegar a existir). La decisión sobre qué hacer en la primera reclamación le corresponde a CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., en cumplimiento de la normatividad aplicable a la materia.

Si tu solicitud de efectividad de la garantía no fuera aceptada después de haber sido evaluada por nuestro departamento técnico debido a la falta de conformidad con las condiciones indicadas anteriormente, nos pondremos en contacto contigo, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de tu reclamación, para coordinar de nuevo tu envío con un flete por cobrar donde deberás pagar a la empresa transportadora en el momento en que te haga la entrega del artículo.

### **Recomendación antes de reclamar por garantía**

Antes de hacer los trámites para un reclamo por garantía, te informamos los casos más comunes por los cuales nos exoneramos (no atendemos) de una garantía, es decir, los motivos por los cuales no reconocemos una garantía:

Se realiza el reclamo por garantía pasados los 3 meses, contados a partir de la entrega del producto.

Haber sido instalada.

Contar con todas sus accesorios.

No encontrarse sucia.

El artículo alterado o modificado por el consumidor.

Encontrarse en las mismas condiciones en las que fue adquirida.

Deben conservar todo original. Sugerimos que se revise el artículo antes de retirarla o botar algo.



## **POLÍTICA DE CAMBIOS, GARANTÍA LEGAL, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO**

Debe conservar el empaque original.

Debe indicar el número de cédula del comprador.

Fuerza mayor o caso fortuito.

Hecho de un tercero.

El uso indebido del bien por parte del consumidor.

Que el consumidor no atendió las instrucciones de uso o mantenimiento indicadas en el manual o etiqueta del producto.

### **PROCEDIMIENTO PARA RECLAMO POR MERCANCÍA DE TIENDA ONLINE, WHATSAPP CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S. O REDES SOCIALES (FACEBOOK E INSTAGRAM)**

Comunícate con CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., por nuestros Canales de Atención:

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)

Indica la razón de la garantía. Infórmarnos tu número de teléfono de contacto, número de documento de identificación, correo electrónico y dirección de recogida del artículo (s) que presentan la novedad, número del pedido o número de factura con la cual se realizó la compra.

Programaremos la recogida del artículo (s) en la dirección que nos indique, para luego gestionar tu reclamo.

Una vez recibida la prenda por el centro de distribución, enviaremos la misma a nuestro departamento de calidad, con el fin de evaluar las posibles daños, fallas o imperfectos presentados.



## **POLÍTICA DE CAMBIOS, GARANTÍA LEGAL, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO**

De acuerdo con el análisis técnico realizado del artículo, te informaremos si es procedente o no la garantía y los motivos que sustentan nuestra decisión.

En el evento de que reconozcamos la garantía del producto, analizaremos la posibilidad de su reparación o reposición. En los eventos de CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., no pueda arreglar la prenda reclamada por garantía y no cuente con disponibilidad del mismo producto para reponerlo procederá a devolver al consumidor el valor total pagado por la prenda 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 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 del artículo 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.

En caso de que tu reclamo sea negado, enviaremos de vuelta el artículo a la misma dirección física dónde se recogió inicialmente el artículo, informando los motivos por los cuales no accedimos a la garantía.

### **3. Derecho de Retracto**

#### **¿Qué es?**

El retracto consiste en la facultad consagrada en el Estatuto del Consumidor, que tienen los consumidores en deshacer el negocio realizado con CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., después de realizar una compra de bienes o servicios. No obstante, este derecho no aplica en todas las relaciones de consumo, es decir, NO aplica en todos los contratos celebrados entre los productos/proveedores y los consumidores.

#### **Término para ejercer el derecho de retracto:**

El término máximo para ejercer el derecho de retracto es de 5 días hábiles contados a partir de la fecha en que fue entregado el producto o de la celebración del contrato.



## **POLÍTICA DE CAMBIOS, GARANTÍA LEGAL, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO**

### **Condiciones para devolver el producto a la Compañía luego de ejercer el derecho de retracto oportunamente:**

El producto deberá ser devuelto por el consumidor en las mismas condiciones en que lo recibió, es decir, deberá cumplir entre otras, las siguientes condiciones:

Haber sido instalada.

Contar con todas sus accesorios.

No encontrarse sucia.

El artículo alterada o modificada por el consumidor.

Encontrarse en las mismas condiciones en las que fue adquirida.

Deben conservar todo original. Sugerimos que se revise el artículo antes de retirarla o botar algo.

Debe conservar el empaque original.

Debe indicar el número de cédula del comprador.

Fuerza mayor o caso fortuito.

Hecho de un tercero.

El uso indebido del bien por parte del consumidor.

Que el consumidor no atendió las instrucciones de uso o mantenimiento indicadas en el manual o etiqueta del producto.

Encontrarse en perfectas condiciones para su posterior venta a otro consumidor.

### **Canales de atención disponibles para ejercer el derecho de retracto:**

CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., pone a disposición de los consumidores los siguientes canales para ejercer el derecho de retracto:

Escribiendo a la línea de Atención al Cliente +57 3223899722 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)



## **POLÍTICA DE CAMBIOS, GARANTÍA LEGAL, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO**

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

### **4. Reversión de un pago**

#### **¿Qué es?**

La reversión del pago consiste en la facultad consagrada en el Estatuto del Consumidor que tienen los consumidores en reversar los pagos que hubiesen realizado mediante mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y que hubiesen utilizado una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico para realizar el pago.

#### **Casos en los que aplica la reversión del pago.**

Cuando el consumidor sea objeto de fraude.

Cuando corresponda a una operación no solicitada.

Cuando el producto adquirido no sea recibido dentro de los 30 días calendario siguientes a la compra.

Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

#### **Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.**

Término para solicitar la reversión del pago a CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S.

El consumidor deberá presentar una queja ante CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., cumpliendo los requisitos mencionados más adelante, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

#### **Tiempo para notificar al instrumento de pago electrónico la radicación de la petición ante CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S.,**

Dentro de los cinco (5) días hábiles que tiene el consumidor para presentar la queja de reversión de pago ante CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., éste (el consumidor) deberá informar al instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, que realizó la respectiva reclamación ante CERRADURAS





## **POLÍTICA DE CAMBIOS, GARANTÍA LEGAL, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO**

DIGITALES WOLC S.A.S., (aportando para el efecto la constancia de radicación de la petición), además de indicarle la(s) causal(es) por la(s) que radicó la petición e informar si ya devolvió el producto a CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S.

El consumidor deberá notificar al instrumento de pago electrónico la petición radicada ante CERRADURAS DIGITALES WOLC S.A.S., de acuerdo con los canales de atención que éste disponga para recibir dichas reclamaciones.

### **5. Preguntas Frecuentes página web**

Para ver las preguntas frecuentes ingresa a la sección

### **6. Formulario de cambios y devoluciones**

Para ver el formulario en línea ingresa a la sección.