

Política de Devoluciones Plasticaucho Colombia
(Aplica para compras realizadas a través de E-Commerce)

Para Plasticaucho Colombia, es muy importante entregar un producto en óptimas condiciones y cumplir con el servicio esperado, para ello contamos con la presente política que nos permite realizar una adecuada administración de la relación con el cliente y las distintas situaciones que pueden generar devolución de nuestros productos:

1. Canales para presentar su inconformidad:

Puedes escribirnos a través de la página web www.venus.com.co o enviándonos un e-mail a contactenos@plasticaucho.com, indicando los siguientes datos:

- a) Nombres y apellidos
- b) E-mail
- c) Fecha del pedido y número de factura
- d) Cantidad a devolver
- e) Motivo del cambio
- f) Dirección completa, número de teléfono fijo y celular
- g) Para realizar el cambio, el producto debe encontrarse en perfecto estado, con etiquetas, debe estar sin uso, limpio y en empaque original.
- h) Adjuntar fotos del producto en seis (6) vistas (superior, talón, frente, suela, laterales), esto con el fin de corroborar que el producto se encuentra en perfecto estado y sin uso. En caso que sea devolución por calidad, se debe incluir una foto del defecto para confirmar el motivo de devolución, recuerde que el producto debe encontrarse en óptimas condiciones de higiene

2. Cambios por talla, color o diseño.

Si al recibir el calzado la talla, color o diseño no es la adecuada para el cliente, puede solicitar cambio máximo hasta ocho (8) días calendario desde el momento de recepción del producto.

El cambio por talla, color o diseño, se realizará sin ningún costo, siempre que el producto recibido no corresponda con lo solicitado en el pedido, si el cambio se debe a una necesidad o deseo del cliente, éste debe asumir los costos de transporte (envío - recepción) y hacerlo llegar a la bodega principal, carrera 35 No. 13-55 Acopi-Yumbo; con la copia de la factura, en todos los casos el producto debe regresar en óptimas condiciones (sin uso, todas sus etiquetas y empaque original). Una vez se realice la devolución, se debe notificar al correo contactenos@plasticaucho.com, el transporte empleado y el número de la guía.

Se debe tener en cuenta que si por el cambio de talla o de referencia aumenta el precio, el cliente deberá cancelar el excedente. El tiempo de respuesta a la solicitud se dará en un máximo de 10 días. Es importante que todo producto devuelto se empaque de manera adecuada para evitar su deterioro durante el transporte.

Notas: En caso de que solicite una segunda devolución del mismo pedido, Plasticaucho Colombia, se reserva el derecho de aceptar o rechazar la segunda solicitud.

Productos en liquidación no tienen cambios, productos comprados en oferta se reconocerá solo el valor pagado. Para realizar el cambio, el nuevo producto deberá tener un costo de igual o mayor valor, en cuyo caso el cliente pagará el excedente.

3. Garantías (producto defectuoso)

Plasticaucho Colombia, velará siempre por la calidad de sus productos, por este motivo, en el evento de presentarse defectos en calidad del producto adquirido a través de nuestra página www.venus.com.co, se puede hacer uso de la garantía legal en los términos estipulados en la ley y los presentes términos y condiciones:

Plasticaucho Colombia, garantiza la calidad por cuatro (4) meses, es decir 120 días después de efectuada la compra, siempre y cuando se presenten defectos del material o fabricación y que el producto haya recibido el uso adecuado. En el caso que se identifique, que el problema del producto devuelto es diferente a causas de calidad del material o al proceso de montaje, realizaremos el proceso de devolución del mismo sin cambio alguno al producto comprado.

Queda excluidos productos que presenten las siguientes características:

1. Si la compra no se realizó a través de la página web www.venus.com.co

2. Daños en el producto no atribuibles al proceso productivo (cortes, chafados, rayones, entre otros)
3. En el producto con material diferente al usado en la elaboración del mismo.
4. Cambios en el color, tonalidad y textura por uso inadecuado del producto
5. Pliegue o rugosidad, ocasionada por la flexión del empeine.
6. Si se ha dañado por un mal uso o negligencia (exposición a productos químicos, sustancias cáusticas, fuente de llama abierta, mucho calor, objetos afilados, entre otros.)
7. No se sustituirán los productos de Plasticaucho Colombia dañados por el uso y el desgaste normal o que hayan excedido la vida razonable del producto.
8. No cumplir con las óptimas condiciones higiénicas.

Con la garantía de Calidad, Plasticaucho Colombia, se compromete:

- Cambiar el calzado por otro producto similar
- En caso que no tengamos existencia del producto, se otorgará un bono por el mismo valor del producto con vigencia de un (1) año.

4. Error en la Entrega del Producto

Si al recibir el calzado no es el correcto, el cliente tiene ocho (8) días calendario a partir del momento de la entrega, para reportar el error y solicitar cambio.

Plasticaucho Colombia, procederá con el análisis y aceptación de la inconformidad; en cuyo caso asumirá el valor de recogida del producto y envío nuevamente.

5. Retracto de Compra

Para aplicar el derecho de retracto de compra no presencial, de acuerdo con el **artículo 47 de la ley 1480 de 2011**, al cual tiene derecho el cliente cuando realice la compra en la página web www.venus.com.co, debe informar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega de su pedido.

Otras causales de retracto: Fraude en la transacción, Operación no solicitada, la no entrega del producto (hasta 30 días otorgados por el estatuto del consumidor), cuando el producto no cumpla con las característica inherentes o las atribuidas por la información que sobre él se suministre, defectos en el producto adquirido.

Las condiciones para aplicar el derecho de retracto de compra son:

- Producto nuevo sin usar
- Producto con empaque, caja y etiquetas originales
- El cliente debe ejercer su derecho de retracto a través de nuestra página www.venus.com.co, adjuntar fotos del producto en seis (6) vistas (por

encima, talón, frente, suela, laterales), esto con el fin de corroborar que el producto se encuentra en perfecto estado y sin uso.

- El cliente debe asumir el costo del transporte.
- En caso de que se cumplan todas las condiciones mencionadas, Plasticaucho Colombia devolverá la suma del valor del producto, mediante transferencia bancaria a una cuenta de ahorros que especifique el cliente a través del correo electrónico contactenos@plasticaucho.com.
- Si la solicitud de devolución se realiza por fuera de este periodo o el producto se ha utilizado, estropeado o no se envía en su empaque original, Plasticaucho Colombia no podrá aceptar la devolución y no podrá reembolsar el pago y procederá a comunicarse con el cliente indicándole el motivo de no aceptación del producto y posterior devolución del mismo por cobrar a la dirección de domicilio registrada en el momento de compra.

CONTACTO

Nuestro servicio de atención a clientes, está disponible para ayudarte en tu proceso de devolución y consultas a través de la página web www.venus.com.co en la sección contáctenos.