Política de reembolso

Dispones de **5 días calendario después de recibir tu pedido** para notificarnos tu solicitud de devolución o cambio.

Una vez aprobada la solicitud, tendrás un plazo máximo de **30 días calendario para realizar el envío del producto** siguiendo las instrucciones proporcionadas por nuestro equipo.

Una vez recibamos el producto y verifiquemos que cumple con las condiciones establecidas en nuestra política, el proceso de cambio podrá tomar **hasta 10 días hábiles** para ser gestionado y despachado.

Los tiempos de transporte del nuevo producto, una vez despachado, dependerán de la empresa transportadora y del destino.

El artículo debe estar en el mismo estado en que lo recibiste, sin usar, con las etiquetas y en su embalaje original, para que se admita su devolución. También necesitarás el recibo o comprobante de compra.

Para iniciar una devolución, puedes ponerte en contacto con nosotros a la dirección activofit1@gmail.com. Ten en cuenta que las devoluciones deberán enviarse a la siguiente dirección: CALLE 10 20-46 CENTRO YOPAL-CASANARE

Si se acepta la devolución, te enviaremos una etiqueta de envío para la devolución junto con las instrucciones sobre cómo y dónde enviar el paquete. No se aceptarán artículos devueltos sin haber solicitado previamente la devolución.

Para cualquier consulta sobre devoluciones, puedes ponerte en contacto con nosotros a la dirección activofit1@gmail.com.

Daños y problemas

Por favor, revisa tu pedido en cuanto lo recibas y ponte en contacto con nosotros de inmediato si el artículo está defectuoso, dañado o si recibes un artículo equivocado, para que podamos evaluar el problema y solucionarlo.

Excepciones / artículos sin devolución

Ciertos tipos de artículos no pueden devolverse, como los productos perecederos (como alimentos, flores o plantas), los productos a medida (como pedidos especiales o artículos personalizados) y los artículos de cuidado personal (como productos de belleza). Tampoco aceptamos devoluciones de materiales peligrosos, líquidos inflamables o gases. Si tienes alguna pregunta o duda sobre un artículo concreto, ponte en contacto con nosotros.

Desafortunadamente, no podemos aceptar devoluciones de artículos en oferta o tarjetas de regalo.

Cambios

La forma más rápida de asegurarte de conseguir lo que buscas es devolver el artículo que tienes y, una vez aceptada la devolución, hacer una compra aparte del artículo nuevo.

Reembolsos

Te informaremos cuando hayamos recibido e inspeccionado tu devolución y te comunicaremos si se ha aprobado el reembolso o no. Si se aprueba, se te reembolsará de forma automática en tu forma de pago original en un plazo de 10 días hábiles. Recuerda que el banco o la entidad emisora de la tarjeta de crédito pueden tardar algún tiempo en procesar y hacer efectivo el reembolso.

Si han transcurrido más de 15 días hábiles desde que aprobamos tu devolución, ponte en contacto con nosotros a la dirección activofit1@gmail.com.

POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES, GARANTÍAS Y DERECHO DE RETRACTO “ACTIVO DEPORTIVO”

La política de cambios y devoluciones descrita a continuación solo aplica para clientes que hayan adquirido sus productos exclusivamente en la tienda online de “ACTIVODEPORTIVO”. En ésta se contienen además las condiciones por la cuales se reconocerán las devoluciones y los términos y condiciones para hacer efectiva la garantía de los productos que sean adquiridos.

Es deber de cada cliente que adquiera productos a través de la tienda online leer la presente.

1. DEVOLUCIONES Y/O CAMBIOS

El trámite de la devolución y/o cambio se podrá hacer una vez el cliente haya cumplido con el procedimiento de compra exitosa y no hayan pasado más de cinco (5) días hábiles después de recibidos sus productos.

Condiciones de la devolución y/o cambio de productos: "ACTIVODEPORTIVO " se regirá por las siguientes reglas para aceptar la devolución y/o cambio de un producto:

- La solicitud de devolución y/o cambio podrá tramitarse desde el momento de la compra exitosa del producto, hasta vencidos 5 días hábiles de habérsele entregado el producto al cliente.

- La devolución y/o cambio aplica para uno o todos los productos.
- El producto debe estar en las mismas condiciones en que este se haya entregado, es decir, debe ser nuevo, no debe haber sido usado y debe conservarse su empaque y sus etiquetas originales.
- La devolución y/o cambio de un producto sólo aplica para prenda exterior, la ropa interior no se puede devolver salvo despacho incorrecto y que no haya sido usado ni destapado.
- Prendas en promoción solo tienen cambio por talla NO por otra referencia.
- Prendas de TALLA ÚNICA no tendrán devolución y/o cambio.
- Cambio del producto por talla, referencia o color: sólo se podrán realizar cambios por productos con valor igual o superior al original pagando el excedente.
- El cambio se despachará en los 10 días hábiles después de haber recibido el producto en nuestro centro de operaciones y a partir de este momento aplican los mismos tiempos de entrega ya establecidos para las compras.
- El cambio es sujeto a la disponibilidad en el inventario.
- El costo del transporte del envío del producto nuevo y del regreso del producto original será asumido por el cliente.

Canales de devolución y/o cambio de productos: "ACTIVODEPORTIVO" ha dispuesto los siguientes canales de recepción a través de los cuales el cliente podrá devolver y/o cambiar el producto:

- A través de la empresa de transporte que “ACTIVODEPORTIVO” determine para garantizar el servicio postventa.
- El consumidor podrá a su costa devolver y/o cambiar el producto en las instalaciones de “ACTIVODEPORTIVO”.

La recepción del producto no significa que la devolución y/o cambio del producto haya sido aceptada, “ACTIVODEPORTIVO” revisará que el producto cumpla con lo definido en las condiciones de la devolución y/o cambio de productos de la presente política para reembolsar el valor del producto o generar el cambio correspondiente, habrá un plazo máximo de treinta (30) días hábiles para informar al cliente si el producto cumple con las condiciones establecidas, en caso de no ser así, el cliente será informado vía correo electrónico sobre la razón por la cual no procede la devolución y/o el cambio y el producto será reenviado a la dirección estipulada por el cliente, confirmada previamente con el mismo.

La solicitud de devolución y/o cambio puede realizarse por del correo activofit1@gmail.com , “ACTIVODEPORTIVO” responderá la solicitud en un término de cinco (5) días hábiles.

Devolución del dinero: Una vez la solicitud de devolución sea aprobada, “ACTIVODEPORTIVO ” tendrá un plazo de 20 días hábiles para devolver el valor pagado por el producto, el cliente deberá asumir el valor que haya pagado por el transporte.

El cliente podrá disponer del dinero de su devolución a través de los medios dispuestos: saldo a favor o a una consignación a cuenta bancaria (previa autorización del cliente a datos bancarios para la consignación del dinero).

2. GARANTÍAS

La garantía es el tiempo en el cual “ACTIVODEPORTIVO” responde por la calidad de sus productos. “ACTIVODEPORTIVO” certifica, que todos sus productos son elaborados con excelentes estándares de calidad por las marcas fabricantes, por lo tanto, son totalmente garantizados.

Término de la garantía: Los productos adquiridos a través la tienda online tienen una garantía por daños o imperfectos en costuras, velcros, entre otros de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de entrega del producto, a excepción de las prendas de ropa, que tendrán una garantía por daños o imperfectos en costuras de 30 días calendario, contados de igual manera.

Procedimiento de reclamo de la garantía: En caso de que los productos comercializados por “ACTIVODEPORTIVO”, lleguen a presentar defectos de calidad a pesar de su uso adecuado durante la vigencia de la garantía, o le llegase imperfecta, el cliente deberá:

- Contactar a través de los medios habilitados a “ACTIVODEPORTIVO” para iniciar el trámite.
- Llevar o enviar el producto al sitio determinado por “ACTIVODEPORTIVO ”, en caso de ser aceptado y requerido por parte de la empresa.
- Esperar la respuesta del reconocimiento de la garantía, pues esta estará sujeta al resultado de la evaluación técnica realizada por ““ACTIVODEPORTIVO ”,.
- Cuando sea por garantía el costo del transporte del envío del producto nuevo y del regreso del producto original será asumido por ““ACTIVODEPORTIVO ”,

Restricciones de la garantía: La garantía de un producto se pierde cuando:

- No se han seguido las instrucciones de cuidado, conservación y limpieza, detalladas en la marquilla de la prenda o producto y además en las políticas de garantía aquí establecidas.
- Se comprueba el contacto de la prenda o producto con elementos químicos cuyas propiedades generen decoloración las telas. Contacto de la prenda o producto con blanqueador o detergentes que lo contengan.
- En caso de que haya una alteración al diseño original de la prenda o producto por parte del cliente.
- Desgaste normal por el uso de la prenda o producto.

Reparaciones: En caso de que se encuentre que el producto si tiene defectos de fábrica o de calidad, y por lo tanto la solicitud de garantía es aprobada, la garantía podrá cumplirse con el arreglo de la prenda o producto, o el cambio por una de igual referencia; en caso de no estar disponible la misma referencia, el cliente tendrá a disposición un saldo a favor para la compra de cualquier otra prenda o producto. El saldo a favor tendrá una vigencia de 1 año contados a partir de la aprobación de la garantía.

En caso de repetirse la falla, a su elección, podrá optar por la devolución total o parcial del precio pagado, o el cambio total o parcial de la prenda o producto, de llegar a existir la información.

En caso que el daño se causado por una imperfección y este sea reparable con cambio del forro del producto, la empresa podrá enviar un forro nuevo.

3. DERECHO DE RETRACTO

El derecho de retracto es la posibilidad que se le brinda al cliente de solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado como también realizar la devolución del producto recibido.

El trámite del derecho de retracto se podrá hacer una vez el cliente haya cumplido con el procedimiento de compra exitosa y no hayan pasado más de cinco (5) días hábiles después de recibidos sus productos.

El derecho de retracto seguirá el mismo trámite establecido para las devoluciones y/o cambios. Teniendo en cuenta de igual manera que los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del producto serán cubiertos por el cliente.

El derecho de retracto no podrá ser ejercido, cuando el producto adquirido por el cliente sea un bien de uso personal y en los demás casos consagrados en la ley.

“ACTIVODEPORTIVO” devolverá en dinero al cliente todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al cliente no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.