

DEVOLUCIONES Y GARANTIAS

Con el compromiso de brindar un excelente Servicio nuestros Usuarios, y en cumplimiento de las disposiciones legales, a continuación, se describen los aspectos referentes a la Política de Garantías, Retractos y Cambios de nuestros productos.

POLÍTICA DE GARANTÍAS

Las presentes Políticas Comerciales de Cambios y Garantías corresponden a SHOPPING ONLINE COLOMBIA SAS. Con establecimiento de comercio electrónico ZHOPI.CO, sociedad legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 901252742-6; con domicilio en la Calle 13 # 19-40 oficina 301 Bogotá, Colombia; Teléfono: **3505264008**; y correo electrónico para contacto:

Términos generales.

La garantía Legal que se regula en la presente sección procede cuando el Producto ofrecido por ZHOPI.CO, no satisfaga las condiciones de calidad, y/o seguridad, y lo aplicable de acuerdo con la regulación. Por lo tanto, la garantía solo procederá por **defectos de fabricación y funcionamiento durante el uso normal y adecuado del Producto.**

A continuación, se establecen los plazos dentro de los cuales el Usuario puede hacer efectiva la garantía legal sobre los productos de ZHOPI.CO.

- **Productos nuevos:** El término para solicitar la efectividad de la garantía sobre los productos ofrecidos por ZHOPI.CO, es de treinta (30) días calendario a partir de la fecha de entrega del producto al usuario.

Términos especiales:

Los siguientes productos cuentan con los términos legales y convencionales, que a continuación se indican para hacer efectiva la garantía:

- Productos en general, hasta por treinta (30) días.
- Productos electrónicos, hasta por noventa (90) días.
- Productos electrodomésticos, hasta por noventa (90) días

Suspensión de los términos de la garantía legal:

- El término de la garantía se suspenderá mientras el Usuario esté privado del uso del Producto con ocasión de la efectividad de la garantía.
- Si se produce el cambio total del Producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente desde la fecha de reposición del Producto.

TRÁMITE

Con el fin de atender la solicitud de efectividad de la garantía, el Usuario deberá adelantar el trámite de acuerdo con lo siguiente: deberá presentar a ZHOPI.CO, de manera escrita al siguiente **WHATSAPP (+57 311 644 30 49)**, la información descrita a continuación.

- La fecha de la compra del Producto.
- Datos de identificación del Usuario o quien realizó la compra.
- Nombre del Producto
- Su intención de hacer efectiva la garantía, con una breve descripción de respecto de las razones de la solicitud.
- Descripción detallada del daño que tiene el Producto.

ZHOPI.CO validará los datos presentados por el Usuario, y estudiará las condiciones de la reclamación.

En el evento que la reclamación se presente sin estricta observancia de los requisitos anteriores, ZHOPI.CO le informará al Usuario que el trámite no se reanudará, mientras la reclamación no sea presentada en debida forma.

Cuando ZHOPI.CO se pronuncie sobre la efectividad de la garantía, tanto para una respuesta positiva como negativa, ZHOPI.CO, expresará al Usuario, por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, junto con los soportes sobre su decisión.

Los costos del transporte de los Productos objeto de la Solicitud de Garantía serán asumidos por Comprador.

Reposición.

En este caso, ZHOPI.CO podrá cambiar o reponer el Producto de manera total por un Producto nuevo, de la misma especie con similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía (si el cambio se realiza por un producto de mayor valor el Usuario deberá pagar el excedente).

La reposición del Producto deberá realizarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados desde el momento en que el Usuario ponga a disposición de ZHOPI.CO el Producto objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

En el evento en el que se reponga el Producto por otro, este será entregado al Usuario en el mismo sitio en donde solicitó la garantía legal.

Devolución del dinero.
En el caso de no poseer el Producto de las mismas características, el Usuario podrá optar por la devolución del dinero, cuyo monto corresponderá al Precio de venta.

Por lo tanto, sí el Usuario ha optado por la devolución del dinero para la efectividad de la garantía legal, según corresponda, ésta deberá producirse a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente en que el Usuario haya informado a ZHOPI.CO su elección que del producto en Garantía le sea devuelto el

dinero, en la que deberá proporcionar toda la información pertinente para que ZHOPI.CO pueda realizar tal devolución.

En los casos en que la devolución del dinero se realice mediante consignación bancaria, el Usuario deberá suministrar los datos necesarios para el efecto, una vez le sea informada la decisión de ZHOPI.CO.

Cuando el Usuario opte por la devolución del dinero, ésta se hará sobre el precio de venta pagado por el Usuario.

CAUSALES EXCLUYENTES DE LA GARANTÍA

No se hará efectiva la garantía de los productos ofrecidos por ZHOPI.CO, en los siguientes casos:

- El uso indebido del Producto por parte del Usuario,
- Cuando el Producto haya sido alterado, reparado o intervenido por terceros diferentes al personal debidamente autorizado por ZHOPI.CO
-
- El uso indebido del Producto por parte del Usuario, incluyendo, un uso diferente al de la naturaleza, capacidad y/o funcionalidad del Producto.

DERECHO DE RETRACTO

Plazo.

El Usuario en su calidad de consumidor, podrá hacer valer su derecho de retracto de la compra realizada en el Sitio Web, dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha de entrega de los Productos.

Requisito.

Para ejercer el derecho de retracto, se debe tener en cuenta los siguientes requisitos:

- La reclamación por parte del Usuario debe ser realizada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del Producto comprado en el Sitio Web.
- Los Productos deberán ser **nuevos y sin uso, conservando el estado original que guardaban cuando fueron recibidos por el Usuario (incluyendo accesorios, empaques, manuales, entre otros)**.
- El Producto debe estar en las mismas condiciones que fue entregado al Usuario al momento de la compra.
- El Producto debe estar con su empaque original sin abrir ni usar, con las etiquetas, sellos de seguridad, y deberá contar con todas sus partes y/o accesorios y manuales, completos.
- El Producto no podrá tener abolladuras, rayones, roturas, manchas, falla de funcionamiento, y si tiene celofán debe estar en perfecto estado, apto para la venta.
- Los Productos no deberán haber sido alterados.
- En el caso de Productos que requieran armado, ya sea por parte del Usuario o por parte de un tercero, de acuerdo con las instrucciones indicadas por ZHOPI.CO, el derecho de retracto, solo se podrá hacer efectivo si el producto no ha sido desembalado o desarmado y se mantiene en su embalaje original.

En caso de no cumplir con las condiciones previamente señaladas, ZHOPI.CO rechazará la Solicitud de Retracto, sin que ello implique violación de los derechos del Usuario como consumidor.

OTROS ASPECTOS A TENER EN CUENTA

- No se atenderán reclamos fuera del término de garantía otorgado para los productos.
- Vencido el término de garantía cesa toda la responsabilidad sobre los Productos por parte de ZHOPI.CO
- Los Productos tales como maquillaje, productos cosméticos, perfumes, cremas, tratamientos, o cualquier otro que implique la

aplicación corporal del mismo, son de uso genérico para el público, por lo que el Usuario, previo a la compra del Producto, se encuentra en la obligación de validar la información del producto en el empaque de cada uno de estos, así como las instrucciones de uso,

condiciones, contraindicaciones y demás información dispuesta en los mismos, de manera que, cualquier reacción adversa a los Productos, será únicamente responsabilidad del Usuario, sin que proceda responsabilidad alguna por parte de ZHOPI.CO.

POLÍTICA DE CAMBIOS

EN QUE CONSISTE

La política de cambios es un beneficio otorgado por ZHOPI.CO a sus Usuarios. Este beneficio consiste en proceder al cambio del Producto de acuerdo con los términos y condiciones aquí descritas. No reemplaza, ni modifica la Garantía legal del Producto.

CONDICIONES PARA SOLICITAR EL BENEFICIO

- El Producto debe estar en las mismas condiciones que fue entregado al Usuario al momento de la compra, con su empaque original sin abrir ni usar, con las etiquetas puestas, sellos de seguridad, y deberá contar con todas sus partes y/o accesorios y manuales, completo.
- No podrá tener abolladuras, rayones, roturas, manchas, falla de funcionamiento, y si tiene celofán debe estar en perfecto estado, apto para la venta. Por lo tanto, los Productos que presenten cualquier de estas características no tendrán cambio por ningún motivo.
- ZHOPI.CO se reserva el derecho de no realizar cambios, analizadas las condiciones de cada caso.

RECUERDE SIEMPRE

- Revisar el estado del producto inmediatamente sea recibido.
- Leer las instrucciones, condiciones, contraindicaciones y demás información dispuesta, antes de usar el producto.
- Presentar las solicitudes de garantía o cambio dentro de los plazos y de acuerdo con las condiciones aquí señaladas para los diferentes Productos.