

REVERSIÓN DE PAGOS

¿Qué es?

La reversión del pago es un derecho establecido en el Estatuto del Consumidor, que permite a los consumidores revertir los pagos realizados a través de mecanismos de comercio electrónico, como internet, PSE, call centers, o cualquier otro método de televenta o tienda virtual. Este derecho se aplica cuando el consumidor ha utilizado una tarjeta de crédito, débito u otro instrumento de pago electrónico para efectuar la compra.

1. Casos en los que aplica la reversión del pago

La reversión del pago puede solicitarse en las siguientes situaciones:

- Cuando el consumidor sea víctima de fraude.
- Cuando se realice una operación no solicitada por el consumidor.
- Cuando el producto adquirido no se reciba dentro de los 30 días calendario siguientes a la compra.
- Cuando el producto entregado no coincida con lo solicitado, no cumpla con las características anunciadas o las atribuidas en la información suministrada.
- Cuando el producto entregado esté defectuoso.

2. Término para solicitar la reversión del pago

El consumidor debe presentar una queja ante Baguer S.A.S., cumpliendo con los requisitos indicados, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto, o en que lo recibió defectuoso o incorrecto.

3. Procedimiento para solicitar la reversión:

3.1. Presentación de la Solicitud:

Envíe su solicitud a través de los correos electrónicos: servicioalcliente@derek.co dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores al hecho. Asegúrese de que las prendas estén disponibles para su recogida en las mismas condiciones y en el mismo lugar en el que fueron recibidas.

3.2. Información a Incluir en la Solicitud:

- Número, fecha y valor de la transacción.
- Valor solicitado para la reversión.
- Razones detalladas que justifican la solicitud.
- Identificación de la tarjeta de crédito o método de pago utilizado en la compra.

3.3. Proceso de Reversión:

Una vez presentada la solicitud ante el emisor del instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago tendrán un plazo de quince (15) días calendario para efectuar la reversión.

Es importante tener en cuenta que Baguer S.A.S. puede oponerse a la reversión si el consumidor no proporciona la causa alegada o no sustenta adecuadamente la solicitud.

4. Canales de atención disponibles para dudas y solicitudes

Si tienes dudas, puedes comunicarte de lunes a sábado de 8:30am a 7:00pm, a través de cualquiera de nuestros canales de contacto disponibles:

Línea nacional: 01 8000 423550 - Opción 2

Línea móvil: 3003870181 - Opción 2

WhatsApp: 3232747474

Correo electrónico: servicioalcliente@derek.co