

DERECHO AL RETRACTO

En Baguer S.A.S. queremos que estés satisfecho con tu compra. De acuerdo con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), en los casos en los que aplique, puedes ejercer tu derecho de retracto y solicitar la devolución del dinero pagado dentro de los términos establecidos por la ley.

¿Qué es el derecho de retracto?

Es la posibilidad que tiene el cliente de devolver su compra y recibir el dinero de vuelta, siempre que la venta cumpla con las condiciones establecidas por la normativa vigente.

Este derecho aplica en los siguientes casos:

- Compras realizadas por canales no presenciales (tienda online o WhatsApp).
- Compras realizadas en tienda física cuando exista financiación otorgada directamente por el proveedor o sistema de crédito asociado a la venta.

El plazo para ejercerlo es de cinco (5) días hábiles desde la entrega del producto o desde la aceptación del crédito, según corresponda.

1. Canales de atención para ejercer el derecho de retracto

1.1. Compras realizadas en tienda física

- **Presencial:** Acércate a la tienda donde realizaste la compra y lleva los productos.

1.2. Compras realizadas en Tienda Online o Canal de ventas WhatsApp

- **WhatsApp:** Escríbenos al WhatsApp 3144308222 y solicita un asesor para gestionar tu solicitud.
- **Correo Electrónico:** Envíanos un correo electrónico a servicioalcliente@factory.co, solicitando el retracto de la compra, debes indicar: nombre del titular, cédula, número de pedido y datos de contacto.

2. Condiciones para ejercer el retracto de compra

- La compra debe haberse realizado bajo modalidades de venta no presencial o mediante financiación directa del proveedor.
- La solicitud debe presentarse dentro del término legal de cinco (5) días hábiles.
- El producto debe encontrarse en condiciones de nuevo, sin uso, con etiquetas, empaques originales, sin modificaciones, y conservando su estado inicial de comercialización.

3. Condiciones para el reintegro del dinero

Una vez recibido y verificado el producto, el reintegro del dinero se realizará dentro de un plazo máximo de quince (15) días calendario, contados a partir de la recepción del producto y de la información bancaria del consumidor.

La devolución se efectuará por el valor efectivamente pagado, sin descuentos ni retenciones, siempre que se cumplan las condiciones establecidas.

La confirmación del reembolso podrá ser notificada al consumidor con posterioridad a la ejecución de la transacción.

4. Casos en los que no aplica el derecho de retracto

El derecho de retracto no aplica en compras realizadas de forma presencial en tienda física sin financiación asociada al proveedor. Es decir, cuando el cliente tuvo contacto directo con el producto antes de la compra, pudiendo verificarlo, probarlo o tomar la decisión en el punto de venta, y el pago se realizó de contado o con medios de pago externos al sistema de financiación del proveedor.