

REVERSIÓN DE PAGOS

¿Qué es?

La reversión de pagos es un derecho del consumidor establecido en el Estatuto del Consumidor, que permite solicitar la devolución de un pago realizado a través de medios electrónicos como internet, PSE, call centers o cualquier canal de venta no presencial.

Este mecanismo aplica cuando la compra se realiza mediante tarjetas débito, crédito u otros instrumentos de pago electrónico.

1. Casos en los que aplica la reversión del pago

Puedes solicitar la reversión del pago en los siguientes casos:

- Cuando seas víctima de fraude.
- Cuando la compra no haya sido autorizada por ti.
- Cuando no recibas el producto dentro de los 30 días calendario posteriores a la compra.
- Cuando el producto recibido no corresponda a lo solicitado o no cumpla con las características informadas.
- Cuando el producto recibido presente defectos.

2. Término para solicitar la reversión del pago

Debes presentar la solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a:

- La fecha en que detectaste el fraude o la operación no autorizada.
- La fecha en la que debiste recibir el producto.
- La fecha en la que recibiste el producto con novedad o defecto.

3. Procedimiento para solicitar la reversión:

3.1. Presentación de la Solicitud:

Envía tu solicitud al correo **servicioalcliente@factory.co** dentro del plazo establecido.

El producto debe estar disponible para recolección en el mismo lugar y condiciones en que fue entregado, cuando aplique.

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, el proceso será gestionado con el emisor del medio de pago.

El plazo para efectuar la reversión es de hasta quince (15) días hábiles.

BAGUER S.A.S. podrá oponerse a la solicitud si no se cumple con los requisitos establecidos o si no se sustenta adecuadamente el caso.

4. Canales de atención disponibles para dudas y solicitudes

Si tienes dudas, puedes contactarnos:

Horarios de atención

Lunes a Viernes de 8:00am a 6:30pm, Sábados de 8:30am a 5:30pm a través de cualquiera de nuestros canales de contacto disponibles:

Línea nacional: 01 8000 423550 - Opción 2

Línea móvil: 300 387 0181 - Opción 2

WhatsApp: 3144308222

Correo electrónico: servicioalcliente@factory.co