

DERECHO AL RETRACTO

Queremos que disfrutes al máximo de tus compras. Si por alguna razón no quedas completamente satisfecho con tu compra, aquí te explicamos cómo puedes ejercer tu derecho de retracto, de acuerdo a la Ley 1480 de 2011 del Estatuto del Consumidor.

¿Qué es el derecho de retracto?

El derecho de retracto te permite devolver un producto que hayas comprado, y obtener el reembolso del dinero pagado, siempre que cumplas con las condiciones de la ley. Si tu compra fue realizada a través de sistemas de financiación otorgados por el productor o proveedor, o ventas realizadas mediante métodos no tradicionales o a distancia, dentro de un plazo de 5 días hábiles posterior a la entrega del producto.

1. Canales de atención para ejercer el derecho de retracto.

1.1. Compras realizadas en tienda física

- **Presencial:** Lleva lo(s) productos(s) directamente a la tienda física.

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

- **WhatsApp:** Escribe a la línea WhatsApp 314 430 82 22 y solicita un asesor para gestionar tu solicitud de retracto.
- **Formulario web disponible en:** <https://tiendafactory.co/pqrs> solicitando el retracto de la compra, debes adjuntar fotos del producto y proporcionar los datos del titular de la compra, número de cédula, número de pedido y número de celular.

2. Condiciones para ejercer el retracto de compra.

- Haber efectuado la compra en nuestra tienda online o a través del canal de ventas WhatsApp.
- Haber efectuado la compra en tienda física usando un método de financiamiento.
- Realizar la solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la factura que ampara el producto para las compras con financiamiento en tiendas físicas, o a partir de la fecha de entrega del producto en las compras online/WhatsApp.
- El producto debe estar nuevo en perfectas condiciones, sin rastro de uso, conservando todas sus etiquetas, sin modificaciones, no debe haber sido lavado y debe mantener su forma original.

3. Condiciones para el reintegro del dinero.

Una vez ejercido el derecho de retracto, se resolverá el contrato y se reintegrará el dinero pagado sin descuentos ni retenciones, dentro de un plazo máximo de quince (15) días calendario desde la recepción de las prendas en el lugar indicado, siempre y cuando se cuente con la información bancaria del consumidor.

Una vez realizada la devolución del dinero y Baguer S.A.S. tenga el soporte de la transacción, se enviará un comunicado al cliente confirmando la devolución. Aunque la devolución del dinero se realiza dentro de los 15 días calendario siguientes a la recepción de la información bancaria, la fecha de envío del comprobante al cliente puede ser posterior.