

Política de Devoluciones, Garantías y Derecho de Retracto

Devoluciones Clientes

La política de devoluciones descrita a continuación solo aplica para consumidores de todo el país que hayan adquirido sus productos exclusivamente en su tienda online www.colchonesnubeluna.com. El presente documento contiene las condiciones por las cuales se reconocerán las devoluciones y los términos y condiciones para hacer efectiva la garantía de los artículos que sean adquiridos exclusivamente a través de la tienda online dispuesta por **COLCHONES NUBELUNA**, para la comercialización digital de los productos vendidos en la tienda online www.colchonesnubeluna.com. Es deber de cada consumidor que adquiera productos a través de la tienda online leer los presentes términos y condiciones.

1-. Devoluciones de producto y Derecho de Retracto

Artículo primero: Definición. La devolución de productos es el derecho que tiene el(a) consumidor(a) digital de devolver el (los) producto(s) que éste haya comprado a través de la tienda online. El trámite de la devolución se podrá hacer una vez el cliente haya cumplido con el procedimiento de compra exitosa y no hayan pasado más de 3 (tres) días hábiles después de recibidos sus productos. En los mismos términos se podrá ejercer el derecho de retracto. Cuando el consumidor reciba un artículo que no haya pedido la podrá devolver sin ningún costo.

Parágrafo: El derecho de retracto seguirá el mismo trámite establecido para las devoluciones.

Artículo segundo: Condiciones de la devolución de productos. COLCHONES NUBELUNA se regirá por las siguientes reglas para aceptar la devolución de un producto:

1. La solicitud de devolución podrá tramitarse desde el momento de la compra exitosa del producto, hasta vencidos 3 (tres) días hábiles de habersele entregado el producto al consumidor.
2. La devolución aplica para uno o todos los productos (exceptuando cambios de medida, firmeza(referencia) o características del colchon comprado NO son garantía y generan costos adicionales que son asumidos por el cliente) adquiridos a través de la tienda online www.colchonesnubeluna.com
3. El producto debe estar en las mismas condiciones en que este se haya entregado, es decir, debe ser nuevo, no debe haber sido usado y debe conservarse su empaque y sus etiquetas originales.

4. Los productos adquiridos a través de promoción no tienen derecho a devolución.

Artículo tercero: canales de recepción. COLCHONES NUBELUNA, ha dispuesto los siguientes canales de recepción en el que el consumidor podrá devolver el artículo:

1. A través de la empresa de transporte que COLCHONES NUBELUNA determine para garantizar el servicio postventa de la empresa.
2. En los puntos de venta y/o distribución autorizados de COLCHONES NUBELUNA.

Parágrafo primero: La recepción del producto, no significa que la devolución del producto haya sido aceptada, COLCHONES NUBELUNA revisará que el producto cumpla con lo definido en artículo segundo de la presente política para devolver el valor del producto pagado por el consumidor.

Parágrafo segundo: La solicitud de devolución puede realizarse por medio del correo o visita al punto de venta y se responderá la solicitud en un término de 3 días hábiles.

Artículo cuarto: plazo devolución del dinero. Una vez la solicitud de devolución sea aprobada, COLCHONES NUBELUNA tendrá un plazo de 15 días hábiles para devolver el valor pagado por el artículo, el cliente deberá asumir el valor que haya pagado por el transporte.

1. El cliente final podrá disponer del dinero de su devolución a través de los medios dispuestos por COLCHONES NUBELUNA: saldo a favor o a una consignación a cuenta bancaria (previa información compartida por el cliente a cuales datos bancarios se realizaría la consignación del dinero)

2-. Gastos de Entrega y Devolución

Artículo quinto: Regla general. TODOS los productos ofrecidos en la tienda online www.colchonesnubeluna.com no tienen incluido los gastos de entrega, los gastos de entrega serán asumidos por el consumidor y se cobrarán con el pedido. COLCHONES NUBELUNA devolverá los gastos de transporte cuando el consumidor cancele o se retracte de la venta antes de ser despachada, si el pedido ya ha sido despachado y el consumidor solicita la devolución o el retracto de la venta, COLCHONES NUBELUNA devolverá el valor del artículo más no el valor del transporte. COLCHONES NUBELUNA también devolverá los gastos de transporte cuando por error COLCHONES NUBELUNA haya despachado el producto equivocado. En caso de que el consumidor haya realizado varios pedidos y uno fuere equivocado, COLCHONES NUBELUNA no devolverá el valor del transporte si el consumidor decide quedarse con uno o varios de los productos entregados.

3-. Garantías

Artículo sexto: Definición. La garantía es el tiempo en el cual COLCHONES NUBELUNA responde por la calidad de sus productos. COLCHONES NUBELUNA certifica, que todos sus productos son elaborados con excelentes estándares de calidad, por lo tanto, son totalmente garantizados.

Artículo séptimo: Término de la garantía. Los artículos adquiridos a través la tienda online tienen una garantía de 5 (cinco) años, contados a partir de la fecha de entrega del producto.

Artículo octavo: Procedimiento de reclamo de la garantía. En caso de que los artículos producidos por COLCHONES NUBELUNA S.A.S, lleguen a presentar defectos de calidad a pesar de su uso adecuado durante la vigencia de la garantía, o le llegase imperfecta, el consumidor deberá:

1. Solicitar devolución por medio del correo o chat, donde recibirá una guía para llevar el artículo a las oficinas de la empresa transportadora más cercanas con las que COLCHONES NUBELUNA tenga convenio.
2. Esperar la respuesta del reconocimiento de la garantía, pues esta estará sujeta al resultado de la evaluación técnica realizada por COLCHONES NUBELUNA

Artículo noveno: Restricciones de la garantía. La garantía de un producto se pierde cuando:

- No se han seguido las instrucciones de cuidado, conservación y limpieza, detalladas en la marquilla.
- Contacto del artículo con elementos químicos cuyas propiedades generen decoloración en las telas.
- Contacto del artículo con blanqueador o detergentes que lo contengan.
- En caso de que haya una alteración al diseño original del artículo por parte del consumidor.
- Desgaste normal por el uso del producto.

Artículo décimo: Reparaciones. En caso de que se encuentre que el producto si tiene defectos de fábrica o de calidad, y por lo tanto la solicitud de garantía es aprobada, la garantía, a elección de COLCHONES NUBELUNA, podrá cumplirse con el arreglo del artículo o el cambio por uno(a) de igual referencia; en caso de no estar disponible la misma referencia, el consumidor tendrá a disposición de un saldo a favor el cual se acordará con el cliente para la devolución del dinero o un bono de recompra. El saldo a favor y/o bono de recompra tendrá una vigencia de 6 (seis) meses contados a partir de la aprobación de la devolución.

Artículo undécimo: Procedimientos. Con el objetivo de que el consumidor pueda ejercer sus derechos y en consecuencia solicitar la devolución o reclamación de la garantía, COLCHONES NUBELUNA ha dispuesto los siguientes canales de

atención para que puedan interponer sus peticiones, quejas y reclamos de manera exitosa:

1. Correo electrónico: servicioalcliente@colchonesnubeluna.com
2. Enviar correo físico a la dirección cra 13 #14-60 Chía, Cundinamarca, Colombia

Para que dicho derecho sea contestado, deberá contener como requisitos esenciales:

- Nombre completo de la persona solicitante.
- Número de cédula.
- Motivo de la devolución o reclamación