

POLÍTICA DE ENVÍOS, CAMBIOS Y GARANTÍAS

Apreciado cliente, le sugerimos leer con detalle y especial cuidado el presente documento en el cual se fija la política aplicable al envío, cambios y garantías de productos adquiridos en el canal ON-LINE INDUSTRIA COLOMBIANA DE CONFECCIONES S.A- VO5.

1. POLÍTICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

CAMBIOS

Para solicitar el cambio de productos debe cumplir con las siguientes condiciones: A. El plazo máximo para solicitar un cambio será de treinta (30) días calendario contados desde la fecha la entrega de los productos B. El producto no debe presentar uso, no debe haber sido modificado y debe estar en perfectas condiciones. C. El producto debe contener las etiquetas, accesorios y empaques originales. No se aceptan cambios de ropa interior (boxers y camisillas), accesorios, artículos comprados en otros canales de venta como son distribuidores de la marca y productos comprados en las tiendas propias o en tiendas outlet, productos comprados en descuento o promoción.

El cambio debe ser por un valor igual o superior al valor del producto, caso en el cual el cliente pagará el valor excedente. El cambio podrá hacerse efectivo solo a través de la página web de la siguiente manera:

1. **Cambios a través de la página web:** el cambio se podrá solicitar a través de cualquiera de los medios de contacto que se indican a continuación: línea nacional PBX 3497320 o línea directa de la tienda virtual celular +57 315 460 2878, chat de whatsapp o enviar un mensaje a tiendavirtual@vo5.co , informando el nombre completo, número de cédula de comprador, número de la orden del pedido, número de documento equivalente a factura y demás información que considere relevante para su solicitud.

INDUSTRIA COLOMBIANA DE CONFECCIONES S.A dará respuesta a su solicitud en un plazo no mayor a ocho (8) días hábiles, por medio de un correo electrónico u otro sistema que a juicio de INDUSTRIA COLOMBIANA DE CONFECCIONES S.A. resulte conveniente. En el evento en que proceda el cambio, INDUSTRIA COLOMOBIAND E CONFECCIONES S.A solicitará la devolución del producto por medio del servicio de transporte que éste señale.

Para efectos de solicitar un cambio le recomendamos tener en cuenta:

- Es importante que se pruebe las prendas antes de retirar la etiqueta.
- Debe presentar documento equivalente a factura de compra y/o la orden de pedido según corresponda.
- Las compras realizadas en las tiendas Vo5 no pueden ser cambiadas en la tienda online.
- De conformidad con lo establecido en la normatividad vigente aplicable, para los cambios que se realicen INDUSTRIA COLOMBIANA DE CONFECCIONES S.A., podrá realizar el cobro del servicio de transporte requerido para la devolución y entrega de los productos objeto de cambio, lo cual será anunciado al momento de dar respuesta a su solicitud.
- Si la devolución es por calidad del producto la empresa asume el valor del envío

Condiciones de cambios a través de la página web www.Vo5.co

Una vez radicada la solicitud de cambio con los datos necesarios para la misma, se procederá a analizar el cumplimiento de los requisitos y procedencia del cambio.

De resultar procedente el cambio, se programa una fecha para recolección por la empresa transportadora, según el día que sea coordinado con el cliente para efectuar la devolución del producto.

Cuando el cliente entregue el producto a la transportadora este ya debe estar debidamente empacado. Puede utilizar el mismo empaque en que recibió el pedido, sin embargo, este debe ser el adecuado según la naturaleza del producto para que el producto no se pueda ver afectado durante el proceso de transporte.

Una vez recibamos su producto de vuelta en nuestra bodega, verificaremos las condiciones en que se encuentra el producto, INDUSTRIA COLOMBIANA DE CONFECIONES S.A tendrá 8 días hábiles para informarle si su producto cumple con los criterios establecidos.

Por regla general INDUSTRIA COLOMBIANA DE CONFECIONES S.A no hace devolución de dinero y en caso de considerarse viable, lo hará mediante la emisión de una NOTA CRÉDITO o su equivalente, para compra de productos en INDUSTRIA COLOMBIANA DE CONFECIONES S.A por el mismo valor del producto o productos objeto del cambio aceptado.

INDUSTRIA COLOMBIANA DE CONFECIONES S.A no autoriza la devolución de la misma referencia de producto para cambio de color a solicitud del cliente. Excepcional por cambio de talla

En caso que su producto no cumpla con los criterios de nuestra política de cambios y devoluciones, le informaremos con un correo electrónico la razón por la cual no procede el cambio y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial. INDUSTRIA COLOMBIANA DE CONFECIONES S.A se reserva la facultad de cobrar al cliente dicho envío.

Los tiempos para formalizar el cambio de productos:

Cambio del producto que haya sido aprobado por talla o color: se despachará ENTRE dos a tres días hábiles después de haber recibido el producto inicial en nuestra bodega y a partir de este momento aplican los mismos tiempos que para una entrega normal. En todo caso los tiempos de entrega del producto que se remita por cambio, estarán sujetos a la disponibilidad de dicho producto dentro del inventario.

Cuando en virtud del cambio aprobado, se acuerde con el cliente la emisión de una NOTA CRÉDITO u otro equivalente, para realizar una nueva compra en www.VO5.co, será enviado al correo del cliente dentro de los dos (2) días hábiles después de recibido el producto en nuestra bodega.

Existen excepciones para no efectuar el cobro del envío : calidad. Incompleto . Solo se autoriza en casos espáticos el cambio sin costo

• POLÍTICAS DE GARANTÍA, REPARACIONES Y CUIDADO DEL PRODUCTO

La garantía cubre defectos de fabricación, el término de la garantía es de: tres (3) meses calendario para prendas de vestuario que no son objeto de promoción, tres (3) días para productos comprados en actividades promocionales. El término de la garantía se cuenta a partir del día de entrega del producto al cliente. La garantía no cubre el deterioro normal del producto, el uso indebido, ni los daños ocasionados por no atender las instrucciones de cuidado o mantenimiento de los productos.

Para hacer efectiva la garantía de cualquiera de los productos comprados a través de nuestra página web, el cliente podrá realizar su solicitud a través de la página web:

1. **Solicitudes a través de la página web:** el cliente deberá notificar a través de cualquiera de los medios de contacto (Línea de atención, chat Whatsapp o vía e-mail a tiendavirtual@vo5.co , informando el

nombre completo y número de cédula de comprador, número de la orden del pedido, número de documento equivalente a factura y la demás información que considere pertinente para la atención de la garantía.

El proceso de servicio al cliente de INDUSTRIA COLOMBIANA DE CONFECCIONES S.A revisará la solicitud y de ser procedente solicitará la devolución del producto para su revisión física, coordinando con el cliente la forma en la cual se deberá efectuar la devolución del producto

En el evento en que proceda la garantía, INDUSTRIA COLOMBIANA DE CONFECCIONES S.A indicará el procedimiento para hacerla efectiva y en caso contrario se generará una respuesta formal explicando los motivos por los cuales no procede la misma y devolverá el producto(s) a la dirección de envío inicial.

REPUESTOS Y REPARACIONES

La disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, será de quince (15) días calendario, contados a partir de la fecha de vencimiento de la garantía del producto. El costo de este servicio será asumido por el cliente según lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor.

DERECHO DE RETRACTO

De acuerdo con el derecho de retracto consagrado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el consumidor debe ejercer este derecho dentro de los 5 primeros días hábiles siguientes a la fecha en que se entregó el producto. Para el ejercicio del derecho de retracto usted deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, en el momento de coordinar la devolución con INDUSTRIA COLOMBIANA DE CONFECCIONES S.A y la empresa transportadora, le será informado quién asume el costo de dicho envío (El cliente o INDUSTRIA COLOMBIANA DE CONFECCIONES S.A). Se coordinará con el cliente una fecha para recolección por la empresa transportadora.

Para gestionar la devolución de su producto se debe comunicar con línea nacional PBX 3497320 o línea directa de la tienda virtual al celular +57 315 460 2878 (en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m. o sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.), a través de nuestro correo tiendavirtual@vo5.co.

Si cumple con todas las condiciones mencionadas, INDUSTRIA COLOMBIANA DE CONFECCIONES S.A devolverá la suma total pagada, en un término que no excederá de 30 días calendario. En todo caso el retracto estará ajustado a lo señalado los Términos y Condiciones de INDUSTRIA COLOMBIANA DE CONFECCIONES S.A ON-LINE.

REVERSIÓN DEL PAGO

Como se expresa en nuestro documento de Términos y Condiciones, la ley dispone que en las ventas efectuadas mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet y donde se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar su solicitud ante INDUSTRIA COLOMBIANA DE CONFECCIONES S.A. y devolver el producto, cuando sea procedente.

Para dar trámite a la devolución de los productos (para los casos en que se haya efectuado su entrega), el área de Servicio al Cliente de INDUSTRIA COLOMBIANA DE CONFECCIONES S.A. coordinará con el cliente, la fecha y hora en la que la empresa transportadora efectuará la recolección.