

MÓNICA CRUZ

**POLITICA DE RETRACTO DE  
PRODUCTOS**

MONICA CRUZ S.A.S

## REVERSIÓN DEL PAGO

El artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 dispone que en las ventas efectuadas mediante métodos no tradicionales o a distancia, que incluye el mecanismo de comercio electrónico, tales como Internet, el consumidor tendrá la posibilidad de retractarse de dicha operación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de dicha compra.

Lo anterior aplicará igualmente para el caso en los cuales el consumidor 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 cliente 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 cliente deberá:

- Presentar su petición ante el MONICA CRUZ S.A.S a través del siguiente correo [gerencia@peluqueriamonicacruz.com](mailto:gerencia@peluqueriamonicacruz.com)
- Informar el motivo de cambio con evidencia en foto o vídeo del estado del artículo.
- Devolver el producto cuando sea procedente, para hacer una devolución puede utilizar el mismo empaque en el que recibió el pedido o utilizar un empaque que sea el adecuado según la naturaleza del producto para que este no se pueda ver afectado durante el proceso de transporte.
- En todo caso, El consumidor deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, siendo los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien a cargo exclusivo del respectivo consumidor.

De esta forma se procede a reversar la transacción de pago:

- En caso de ser pagado con tarjeta de crédito, se realizara el reintegro del 100% del valor por medio de la misma pasarela de pago.
- En caso de ser pagado con tarjeta débito, se realizara el reintegro por medio de una consignación del 100% del valor menos el costo de comisión ejecutado por la misma pasarela.
- En caso de ser pagado por medio de transferencia electrónica Bancolombia, se realizara el reintegro por el mismo medio.

Se reintegrará el dinero, en un término no superior a los treinta (30) días calendario, una vez ejercido el retractor. En todo caso, el cumplimiento de este plazo está sujeto al proceso interno de las pasarelas de pago y bancos involucrados en las correspondientes transacciones financieras.

#### **Devoluciones y/o Cambios:**

Para la devolución de productos de MONICA CRUZ S.A.S, el cliente deberá devolver el artículo por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor. El término máximo para ejercer el derecho de retractor será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien.

Para poder hacer efectiva la garantía debes cumplir a cabalidad con todas las siguientes condiciones:

- Adquirir el producto por medios no presenciales, tales como nuestros sitios web o tele-mercadeo.
- Vigencia de la Garantía.
- Factura de compra.
- El daño del producto debe ser por un defecto de fabricación.
- El producto debe estar nuevo, sin abrir, sin uso, con todos sus empaques originales, y etiquetas adheridas al mismo.
- Producto en óptimas condiciones higiénicas.
- El cambio no aplica a productos vendidos en promoción o descuento.

Tras recibir la devolución MONICA CRUZ SAS, enviara nuevamente y sin ningún costo adicional la misma referencia, y de no haber existencias se llegara a un acuerdo con el cliente de si se cambia por otra referencia del mismo valor o mayor y paga el saldo faltante o en su defecto deberá devolverle el dinero al consumidor

de todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho, salvo los casos de fuerza mayor, caso fortuito o hechos imprevistos o imprevisibles, imputables a la responsabilidad de los terceros que tengan que intervenir o aprobar dicha devolución.

Se exceptúan del derecho de retracto establecido en el presente documento, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.