

MÓNICA CRUZ

**POLITICA DE RETRACTO
DE SERVICIOS**

MONICA CRUZ S.A.S

REVERSIÓN DEL PAGO

El artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 dispone que en las ventas de servicios efectuadas mediante métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, los cuales incluyen el mecanismo de comercio electrónico, tales como el pago de los servicios a través de tarjetas de crédito, débito, plataformas electrónicas en general, o Internet, el consumidor del servicio tendrá la posibilidad de retractarse de dicha operación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de dicha compra de servicios.

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 servicio requerido no haya sido prestado por causas ajenas a la responsabilidad del Consumidor, o en el evento en el cual el servicio prestado no corresponda a lo solicitado o sea evidentemente 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 servicio 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
- Informar el motivo de cambio con evidencia en foto o vídeo del estado del servicio recibido, o la exposición motivada de las razones por las cuales no recibió el servicio.
- En todo caso, El consumidor tendrá la carga de las pruebas y evidencias que justifiquen razonablemente su decisión de retractarse de recibir el servicio adquirido.

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 del servicio por medio de la misma pasarela de pago.

- En caso de ser pagado con tarjeta débito, se realizará el reintegro por medio de una consignación del 100% del valor del servicio, menos el costo de comisión ejecutado por la misma pasarela al momento de la compra y de la devolución.

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:

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

1. En los eventos en los cuales la prestación del servicio contratado haya comenzado su ejecución.
2. En los casos de prestación de servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
3. En los contratos de servicios de apuestas y loterías.