



DOCUMENTO CONDICIONES DE CAMBIOS

ALCANCE:

El presente documento se refiere a la facultad que otorga Artesanías de Colombia S.A. a sus clientes, para solicitar el cambio de un producto adquirido directamente en nuestras tiendas o canales propios de comercialización, siempre y cuando se cumplan las condiciones establecidas en este documento.

Para devoluciones, reparaciones, retracto, y en general el ejercicio de otros derechos que le asiste como consumidor de nuestros productos y servicios, lo invitamos a revisar nuestros Términos y Condiciones de uso del sitio Web disponible en www.artesantiasdecolombiatienda.com.co

I. CAMBIOS

Para solicitar el cambio de productos debe cumplir con las siguientes condiciones:

- 1) PLAZO: El plazo máximo para solicitar un cambio será de quince (15) días calendario contados desde la fecha la entrega de los productos
- 2) CONDICIONES: Para que el producto sea susceptible de cambio, este no debe presentar uso, no debe haber sido modificado y debe estar en perfectas condiciones, esto es en las mismas condiciones en que se entregó al cliente.
- 3) ACCESORIOS Y ETIQUETAS: El producto debe contener las etiquetas, accesorios y empaques originales.
- 4) OTRAS CONDICIONES: Además de las condiciones antes mencionadas, el cambio procederá siempre que se cumplan las demás condiciones señaladas en el cuerpo de este documento.

II. PRODUCTOS EXCLUIDOS DE CAMBIO

No se aceptan cambios de:

- Productos utilizados por el cliente o terceros luego de su compra
- Artículos adquiridos en descuento o ventas de bodega

III. ALCANCE DEL CAMBIO

Cuando los productos sean susceptibles de cambio, este deberá ser por un producto igual o uno diferente siempre que sea de igual valor o mayor al del



producto que se pretende cambiar; en este último caso, el cliente deberá pagar el valor del excedente.

El cambio podrá hacerse efectivo en cualquier tienda física de Artesanías de Colombia S.A., o a través de la página web de la siguiente manera:

a) Cambio en puntos de venta de Artesanías de Colombia S.A.

El cliente deberá entregar el producto en cualquier punto de venta físico de Artesanías de Colombia S.A., presentando si se tiene el documento equivalente a factura y diligenciando los formatos que se tengan dispuestos en la misma para tal fin. A la solicitud de cambio se dará respuesta en un término de no más de quince días hábiles, desde que se reciba el producto en la tienda.

b) Cambios a través de la página web:

El cambio se podrá solicitar a través del email ventasonline@artesantiasdecolombia.com.co, informando el nombre completo, número de cédula de comprador, número de la orden del pedido, y demás información que considere relevante para su solicitud. A la solicitud de cambio se dará respuesta en un término de no más de quince días hábiles, desde que se reciba el producto en la tienda.

En el evento en que proceda el cambio, Artesanías de Colombia solicitará la devolución del producto señalándole al cliente la dirección de destino y las demás indicaciones que se consideren relevantes. Será el cliente quien deberá cubrir todos los costos de envío. Asimismo, Artesanías de Colombia, podrá realizar el cobro del servicio de transporte requerido para la entrega de los productos elegidos por el cliente en remplazo del producto inicialmente adquirido (objeto de cambio), lo cual será anunciado al momento de dar respuesta a su solicitud.

Cuando resulte procedente el cambio de productos comprados a través del Marketplace (www.artesantiasdecolombiatienda.com), se programará con el cliente una fecha para la efectiva recepción del producto en la dirección y con atención a las demás indicaciones señaladas por Artesanías de Colombia S.A.

El cliente deberá remitir el producto debidamente embalado. En este caso, el cliente si lo estima conveniente podrá 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. Por lo anterior, cualquier afectación que sufra el producto durante el transporte y en general, antes de ser recibido por Artesanías de Colombia, no generará ninguna responsabilidad para esta última (Artesanías de Colombia).



Una vez recibamos su producto de vuelta en nuestra bodega, verificaremos las condiciones en que se encuentra el producto, Artesanías de Colombia tendrá 15 días calendario para informarle si su producto cumple con los criterios establecidos.

Por regla general Artesanías de Colombia no hace devolución de dinero y en caso de considerarse viable, el cliente deberá redimir el valor correspondiente en productos disponibles comercializados por Artesanías de Colombia.

En caso de que su producto no cumpla con los criterios de nuestra política de cambios 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. Artesanías de Colombia se reserva la facultad de cobrar al cliente dicho envío.

Proceso de Devolución de Dinero, en caso de que aplique:

Se solicitará al cliente los siguientes documentos:

1. Formato de Solicitud de Garantía o Cambios (Anexo)
2. Fotocopia de la cédula de ciudadanía o documento equivalente
3. RUT
4. Factura (en caso de contar con ella)
5. Certificación bancaria, cuando aplique.

ANEXO

1. Formato de Solicitud de Garantías o Cambios

| Elaboró | Aprobó |
|---|---|
| María Teresa Cardona Especialista de proyectos Subgerencia de promoción y generación de oportunidades comerciales | Gissella Barrios Subgerente de Promoción y generación de oportunidades comerciales |