

# CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

TEJIDO DE SUEÑOS SAS (Marca Comercial BUA) con el compromiso de brindar un excelente servicio a cada uno de nuestros usuarios, y en cumplimiento de las disposiciones legales, describe los aspectos referentes a las políticas de devolución, cambios y garantías de nuestros productos.

## **POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN/RETRACTO:**

De acuerdo con el Estatuto del Consumidor, quienes realicen compras online están amparados por el Derecho de Retracto (ley 1480 art. 47), el cual permite devolver el producto comprado durante los (5) días hábiles posteriores a la entrega del producto, por el mismo medio y en las mismas condiciones en que se recibió.

Para ejercer el derecho de retractor, se deberán tener en cuenta los siguientes puntos:

1. El producto debe estar en las mismas condiciones que fue entregado al usuario al momento de la compra, con su empaque original sin abrir ni usar, con las etiquetas puestas, y deberá contar con todas sus partes y/o accesorios y manuales.
2. La devolución del dinero la haremos por el valor total pagado por el usuario en la transacción, en un tiempo no superior a treinta (30) días calendario.
3. Los costos de transporte y demás que conlleve a la devolución del producto, serán cubiertos por el usuario.
4. Presentar dentro del término que se dispone y según el caso, de manera escrita al correo [tiendaenlinea@buauniversal.com](mailto:tiendaenlinea@buauniversal.com), la información descrita a continuación, junto con la respectiva factura de manera opcional:
  - Fecha de la compra del producto.
  - Datos de identificación de quien realizó la compra.
  - Descripción del producto.
  - Su intención de retractor, con una breve descripción opcional de las razones.
  - Datos de contacto.

En caso de no cumplir con el punto uno, TEJIDO DE SUEÑOS SAS (Marca Comercial BUA) rechazará la solicitud de retractor, sin que ello implique violación de los derechos del usuario como consumidor.

## **POLÍTICAS DE CAMBIO:**

Nuestro objetivo es que nuestros usuarios queden satisfechos con la compra realizada de nuestros productos. Si por cualquier motivo deseas realizar un cambio, deberás tener en cuenta las condiciones descritas a continuación:

1. Puedes cambiar el producto en un plazo de treinta (30) días hábiles posteriores a la recepción del pedido.
2. Los costos de transporte y demás que conlleve al cambio, serán cubiertos por el cliente.
3. El cambio deberá hacerse por un producto de igual o mayor valor que se encuentre disponible en el inventario de nuestra tienda online.
4. El producto debe estar en las mismas condiciones que fue entregado al usuario al momento de la compra, con su empaque original sin abrir ni usar, con las etiquetas puestas, y deberá contar con todas sus partes y/o accesorios y manuales.
5. Se encuentran excluidos de cambio aquellos productos comprados en liquidación.
6. Presentar dentro del término que se dispone y según el caso, de manera escrita al correo [tiendaenlinea@buauniversal.com](mailto:tiendaenlinea@buauniversal.com), la información descrita a continuación, junto con la respectiva factura de manera opcional:
  - Fecha de la compra del producto.
  - Datos de identificación de quien realizó la compra.
  - Descripción del producto.
  - Su intención de realizar el cambio del producto, con una breve descripción de las razones.
  - Datos de contacto.

Esta política no reemplaza ni modifica la garantía legal del producto.

## **POLÍTICAS DE GARANTÍA**

Todos los productos adquiridos a través de [www.buauniversal.com](http://www.buauniversal.com) que no satisfagan las condiciones de calidad, idoneidad y/o seguridad, se les aplicaran las políticas de garantía de acuerdo con la regulación vigente. Por lo tanto, la garantía

sólo procederá por defectos de fabricación y funcionamiento durante el uso normal y adecuado del producto.

A continuación se establecen los términos y condiciones para hacer efectiva la garantía legal sobre nuestros productos:

1. El término dentro del cual se puede hacer efectiva la garantía legal sobre nuestros productos empezará a correr a partir del día de la entrega del producto al usuario.
2. El término para solicitar la efectividad de la garantía sobre nuestros productos, es de 90 días calendario a partir de la fecha de compra. Salvo que exista regulación especial al respecto dispuesto por la ley o la autoridad competente.
3. Si se realiza el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente desde la fecha de reposición del producto.
4. Si se cambian una o varias piezas o partes del producto, estas tendrán garantía propia.
5. Presentar dentro del término que se dispone y según el caso, de manera escrita al correo [tiendaenlinea@buauniversal.com](mailto:tiendaenlinea@buauniversal.com) la información descrita a continuación, junto con la respectiva factura de manera opcional:
  - Fecha de la compra del producto.
  - Datos de identificación de quien realizó la compra.
  - Descripción del producto.
  - Su intención de hacer efectiva la garantía, con una descripción de las razones y los defectos que presenta el producto.
  - Adjuntar fotos y/o videos que evidencien la presunta falla del producto.
  - Datos de contacto.
6. Una vez validados los los datos presentados, se estudiarán las condiciones de la reclamación. Si por alguna razón la solicitud es presentada sin tener en cuenta los requisitos anteriormente descritos, se informará al usuario que el trámite no se reanudará, mientras la reclamación no sea presentada en debida forma.
7. Se informará al usuario, por escrito y de manera sustentada las razones por las cuales se hace efectiva o se niega la garantía con los respectivos soportes.

8. En caso de hacerse efectiva la garantía del producto, el usuario tendrá un término de quince (15) días hábiles para poner a disposición de TEJIDO DE SUEÑOS SAS (Marca Comercial BUA) el producto objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal el cual deberá estar libre de gravámenes.
9. Los costos del transporte de los productos objeto de la Solicitud de Garantía serán asumidos por TEJIDO DE SUEÑOS SAS (Marca Comercial BUA), según sea el caso. No obstante, si el producto estuviera en un lugar diferente al de la compra, el usuario deberá asumir los costos de transporte y/o envío para hacer efectiva la garantía.

No habrá lugar al reconocimiento de la garantía en los casos de fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero, uso indebido por parte del consumidor y demás establecidos en el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011.

## **CONTACTO**

TEJIDO DE SUEÑOS SAS (Marca Comercial BUA), sociedad legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 900.755.137-5; con domicilio en la Carrera 43 A # 750 Oficina 807 - Torre Empresarial Dann, en la Ciudad de Medellín, Colombia; (574) 3121341; y correo electrónico para contacto: [tiendaenlinea@buauniversal.com](mailto:tiendaenlinea@buauniversal.com)

## **RECUERDA SIEMPRE**

- Revisar el estado del producto una vez recibido.
- Leer las instrucciones, manual, y demás información dispuesta, antes de usar el producto.
- Presentar las solicitudes de devolución, cambio o garantía dentro de los plazos y de acuerdo con los términos y condiciones aquí señaladas.
- Tener en cuenta las presentes políticas para efectos de garantías y cambios de los productos.