

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

En PUNTO APARTE Moda, se podrán realizar cambios de prendas por talla o artículo de manera presencial en una de nuestras tiendas, diligenciando el formato de Solicitud de Garantía.

Estos cambios están sujetos a los términos y condiciones, los cuales detallamos a continuación:

POLÍTICAS DE CAMBIO

Se debe tener en cuenta que:

- Los cambios, serán recibidos en los puntos de venta PUNTO APARTE Moda y sólo se podrán realizar en nuestras tiendas por prendas que pertenezcan a la misma colección del que se cambia.
- La prenda debe devolverse en óptimas condiciones de higiene, no debe haber sido usada, lavada o dañada. Debe conservar las etiquetas originales, debe devolverse en el empaque original.
- Los cambios del producto por talla, referencia o color, se podrán realizar por productos con valor igual o superior al original, pagando el excedente, el cambio estará sujeto a la disponibilidad en el inventario.
- AL realizar la devolución por garantía, la asesora del punto de venta, hará una verificación de estado de la prenda, determinará el proceso a seguir y se registrará en la planilla de devoluciones del Punto de venta, en el cual fue recibido el producto.
- Si se evidencia que la prenda está nueva y se devuelve en perfecto estado, pero tiene algún tipo de imperfecto de fábrica se procederá con el cambio de la prenda por otra prenda que desee siempre y cuando sea de la misma colección. Si se evidencia que el producto ha tenido algún tipo de uso, manipulación u otro indebido, la prenda se hará llegar desde el punto de venta, hasta el punto de fábrica, dónde se analizará y se verificará si procede el cambio.
- En caso que se determine que la prenda, puede ser arreglada, se procederá con el ajuste, para el cual se tendrán 8 días hábiles. En caso que el arreglo de la prenda, no logre dejar el producto en perfecto estado para su uso, Punto Aparte determinará si se cambia el producto por uno nuevo, por otro producto de la misma colección.
- En caso de que el producto no cumpla con los criterios de nuestra política de cambios y garantías, el producto será devuelto al punto de venta en el que fue recibido quien deberá informar al cliente la razón por la cual no procede el cambio o la garantía, respuesta que se dará dentro de los 15 días hábiles siguiente a su presentación. (Éste periodo no incluye el tiempo necesario en caso de que sea viable el arreglo del artículo).
- Los cambios sólo podrán ser solicitados, dentro de los (30) días siguientes a la compra del producto, cumpliendo los requisitos correspondientes a nuestras políticas de cambio y presentando la factura de compra o número de cédula de la persona que realizó la compra, así se podrá realizar directamente el cambio.

- Si la devolución proviene de algún lugar del país, en el cual Punto Aparte no tiene punto de venta, la prenda será enviada por el cliente directamente a la fábrica Cra. 69B No. 19-59 Sur Barrio Carvajal Bogotá Colombia.

COSTOS EN EL TRANSPORTE (únicamente para los lugares donde no hay punto de venta directo Punto Aparte)

- Si la devolución procede por garantía de la prenda o por error interno, Punto Aparte asume los costos del transporte tanto de venida como de ida, así como también en caso de que se llegase a presentar una nueva inconformidad con el mismo producto.
- Si la devolución procede por una causal diferente a garantía o error interno, el cliente debe asumir los costos de transporte tanto de venida como de ida.

DEVOLUCIÓN DEL DINERO

- En los casos en que sea autorizada la devolución del dinero, en primera instancia se dejará registrado en el sistema como un saldo a favor, para una próxima compra.
- En el caso que se autorice la devolución, como instancia final, se realizará por el medio de pago que designe el cliente (Efecty, baloto, consignación o transferencia), teniendo en cuenta que los gastos adicionales que se generen por cuenta de dicha transacción, serán asumidos por el cliente.
- Para la consignación del dinero, se tendrá un tiempo de 15 días hábiles, posteriores a la confirmación de la devolución.

Si el artículo que adquirió, presenta algún inconveniente de calidad y el cliente ha cumplido con todas las recomendaciones de cuidado, lavado, y el término de la garantía que se le ha ofrecido no ha vencido, puede dirigirse con la prenda en óptimas condiciones de higiene a cualquier tienda y diligenciar el formato de Solicitud de Garantía, y se atenderá según las reglas establecidas en el título III, Capítulo en la ley 1480 de 2011 – Estatuto de Protección al Consumidor y el decreto 735 de 2013.

Para cualquier información adicional, puedes comunicarte con la línea de Atención al Cliente (57) 2620984 en horario de lunes a viernes de 8:00am – 5:00pm o a través de nuestro correo atencionalclientepuntoaparte@gmail.com.