



POLÍTICAS PARA CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE DINERO POR COMPRAS EFECTUADAS EN ARKOS SISTEMAS ARQUITECTÓNICOS S.A.

CAMBIOS NO DERIVADOS DE GARANTÍA

Este tipo de cambio hace referencia a la facultad que otorga ARKOS S.A. al cliente, para que cambie un producto por otro, dicho cambio podrá ejecutarse al momento de la solicitud o posteriormente mediante un bono de devolución.

El plazo máximo para realizar las solicitudes de cambios es de 5 días hábiles a partir de la fecha de entrega del producto.

Una vez autorizado el cambio, el cliente recibirá un bono de devolución por el valor cancelado y de acuerdo a la información contemplada en la factura, que podrá hacer efectivo en cualquiera de nuestras tiendas por el valor total del bono y tendrá una vigencia de 1 año.

Para proceder con el cambio, el cliente deberá presentar la factura de venta y el artículo que desea cambiar en la misma tienda donde realizó la compra.

En caso que el cliente no presente la factura y en cumplimiento de lo establecido en el Art. 27 de la ley 1480, podrá adelantarse el cambio sin esta, siempre y cuando el cliente proporcione la información mínima que permita evidenciar la existencia de una relación de consumo, esto es, ubicar la venta en nuestros sistemas de información. Para esto se deberá diligenciar el Formato de Peticiones Quejas y Reclamos adicionando los datos mínimos requeridos, para facilitar la búsqueda del registro de la venta. Tiempo de respuesta: entre 5 y 8 días si se tienen datos completos.

No efectuamos cambios a los siguientes productos:

- Productos que hayan sido cortados o modificados a medida.
- Productos que hayan sido adulterados o dañado su empaque.
- Artículos que presenten claras muestras de haber sido abiertos o manipulados.
- Artículos que presenten deterioro, malformación o avería, causados de manera evidente después del proceso inicial de venta.
- Artículos sobre los cuales no es posible determinar que pertenecen a una venta realizada por **ARKOS SISTEMAS ARQUITECTÓNICOS S.A.**, dado que el Cliente no suministra el tiquete de compra o factura de venta.
- No se realizarán cambios de productos que estaban en rebaja o con descuento.
- No se podrán realizar cambios de productos entregados como obsequios.

DEVOLUCIONES DE DINERO

El estatuto del consumidor establece que hay lugar a devolución del precio, cuando:

1. El artículo no admite reparación, cuando en virtud de la garantía se pide la reparación de los defectos.
2. Cuando se repite la falla del bien y el consumidor en vez de nueva reparación pide que se le restituya el dinero.
3. Tratándose de ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia (Call Center o página web), el cliente podrá retractarse de la compra en un término máximo de 5 días hábiles contados a partir de la celebración del contrato de compraventa.
4. Cuando se han adquirido bienes por medios electrónicos y la entrega del pedido supere treinta días o cuando el producto adquirido no esté disponible, hay lugar a resolver el contrato y a obtener la devolución de todas las sumas pagadas.
5. Se han realizado anticipos sobre un material pero dicho valor difiere de lo realmente facturado y entregado, el saldo a favor del cliente deberá devolverse.
6. Cuando el cliente demuestre que realizó un pago de lo no debido.

Únicamente se genera la obligación al vendedor de devolver el precio al comprador en los eventos mencionados anteriormente.

DERECHO DE RETRACTO

Las devoluciones que se efectúen en ejercicio del Derecho de retracto, solo podrán hacerse cuando la compra se ha efectuado en nuestra Tienda Virtual o por Mecanismos de Financiación no convencionales.

El plazo máximo para ejercer el derecho de retracto será de 5 días hábiles a partir de la entrega del bien. Para acceder al cambio del producto se debe contar con las siguientes condiciones:

Presentar la factura de compra, el certificado de garantía del producto, empaque originales, accesorios completos, los manuales, sin que haya sido usado, en las mismas condiciones entregadas.

Los costos de envío y demás que se generen por los conceptos de la devolución del artículo serán asumidos por el cliente.

NO APLICA PARA DERECHO DE RETRACTO:

- Artículos cortados, modificados o fabricados a la medida.
- Artículos perecederos.
- Artículos uso personal.

Cordialmente,

ARKOS SISTEMAS ARQUITECTÓNICOS S.A.
NIT 800.118.660-1

Línea de Atención al Cliente
PBX: (+57 -1) 432 2440
CEL. (+57) 311 483 10 18
📞 (+57) 310 551 95 53

servicioalcliente@arkos.com.co
www.arkos.com.co