

## **TERMINOS Y CONDICIONES DE GARANTIAS/CAMBIOS/DEVOLUCIONES**

### **Garantía de Calidad**

En GS Garcés garantizamos la calidad de todos los productos que ofrecemos y estos tienen garantía, de acuerdo con su categoría:

Calzado: 60 días calendario posteriores a la fecha del pedido.

Carteras, bolsos y morrales: 30 días calendario posteriores a la fecha del pedido.

Accesorios: 15 días calendario posteriores a la fecha del pedido.

La Garantía de Calidad compromete a GS Garcés a reparar o reemplazar el artículo objeto del reclamo por el mismo producto o por otro de igual o mayor valor (con el pago de la diferencia, si aplica). En caso de solicitar la devolución del dinero, este será reembolsado conforme a las políticas de la empresa.

### **Procedimiento para Reclamos por Garantía**

Si deseas hacer uso de la garantía, ten en cuenta los plazos antes indicados. Dentro de ellos, puedes realizar tu reclamo de la siguiente manera: a) Preséntate en cualquier tienda GS Garcés del país con tu comprobante de compra. El personal evaluará el producto y te brindará una respuesta; b) Si el reclamo está fuera del plazo de garantía, este será rechazado por vencimiento; c) El daño debe corresponder a un defecto de fabricación; d) El producto debe estar limpio y en condiciones higiénicas normales; e) Si se evidencia un mal uso del calzado se rechazarán el cambio del producto; f) El producto debe ser enviado por la empresa transportadora interrapidísimo y/o Envia.

La garantía de calidad no tiene cobertura en las siguientes situaciones: a) Productos marcados como "segunda" o con defectos visibles adquiridos en tiendas físicas o digital por cualquier canal y marcadas como tal (compra con aceptación explícita del defecto); b) Raspones por tropezones, ruptura de materiales, desgaste de suelas, tapas, y demás accesorios del zapato ocasionado por el mal uso; c) Daños causados por objetos cortopunzantes; d) Cambios de color, tonalidad y texturas que sean naturales del material del producto; e) Pliegues o rugosidades por la flexión del empeine; f) Productos manipulados por terceros, talleres o personal no autorizado; g) Daños por uso de productos de limpieza inadecuados; h) Para cambio por talla, calce o referencia, se rechazarán si el calzado ha sido usado; i) Lavado con detergentes fuertes o límpido, lavado con cepillo fuerte, lavado con lavadora, secado en fuentes de alto calor; j) Daños por almacenamiento incorrecto o humedad (hongos); k) Deterioro natural por envejecimiento o cristalización de materiales; l) Los productos exhibidos en vitrinas y promociones que sufren un desgaste natural; m) Decoloración en calzado exhibido prolongadamente; n) La decoloración de uno de los pies de calzado en muestra de exhibición.

Recomendaciones para el Cuidado de los productos de cuero (Calzado, bolsos, correas, etc): a) No utilices solventes agresivos (thinner, gasolina, acetona, varsol), detergentes, blanqueadores ni máquinas lavadoras; b) Para cuero graso o semigraso, aplica cremas neutras como grasa de potro y lustra con un paño o cepillo suave; c) Los productos fabricados en cuero no deben ser lavados ni sumergidos en agua; d) Para materiales sintéticos, usa jabón neutro y cepillo suave; e) Enjuaga bien y seca naturalmente (nunca con calor directo, hornos o secadoras); f) No se deben lavar en lavadora ni secar en secadora.

### **Política de Devoluciones o cambio**

En GS Garcés, queremos que tengas una experiencia de compra satisfactoria. Si el producto que recibiste no cumple con tus expectativas, presenta inconvenientes en la talla o deseas devolverlo por otro motivo, puedes solicitar el cambio o devolución, lo cual podrás hacer dentro de los siguientes (5) cinco días hábiles de haber recibido el producto y bajo las siguientes condiciones:

- Solicite a través de nuestro correo electrónico [Garcesservicioalcliente@gmail.com](mailto:Garcesservicioalcliente@gmail.com) indicando el motivo de la devolución de su producto.
- Relacione en el correo los datos completos del remitente: Nombre, cédula, teléfono de contacto y dirección, número de pedido (si aplica) y orden de compra.

- El cliente deberá realizar el envío y remitirnos al correo electrónico y/o WhatsApp la guía generada por el correo postal, en caso de pérdida o extravío del paquete GS Garcés no responderá por devolución o garantía. Deberá el cliente realizar el respectivo reclamo a la transportadora elegida.
- Envíe el producto dentro del empaque original de GS Garcés en el que fue recibido, y que este dentro de una caja. Es importante que siga esta recomendación, para que tanto el producto como su empaque no puedan verse afectados durante el proceso de transporte. Se revisará que el producto esté en las mismas condiciones en que se recibió (empaques, etiquetas y no estar usado). Si no cumple con lo indicado no se aceptará la respectiva reclamación y se devolverá al remitente.
- Si durante los (5) cinco días hábiles al recibo del producto, no hemos recibido comunicación de su parte, ni la guía de comunicación de la transportadora, entenderemos que ha desistido de la solicitud de cambio o devolución y que, por esa razón, acepta quedarse con el artículo originalmente recibido.
- Una vez el producto sea recibido, revisado y la devolución cumpla con las condiciones óptimas, se procederá a asignar un saldo a favor por el valor del producto para una nueva compra en la tienda virtual, pueden tardar entre 4 a 6 días hábiles.
- En caso que se opte por la devolución del dinero se entenderá que está ejerciendo derecho de retracto en los términos establecidos de la ley 1480 de 2011 o norma equivalente, en consecuencia, el reintegro de lo pagado se realizará dentro de término establecido en la norma citada, esto es, 30 días calendarios contados a partir de la recepción del producto en nuestras instalaciones. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente.

Si no desea tener un saldo a favor puede solicitar la devolución de su dinero, la cual se realizará de acuerdo a lo estipulado aquí:

- Se realizará la devolución del dinero de acuerdo al medio de pago utilizado en el momento de la compra. Si la compra fue realizada a través de mercado pago que comprende pagos a través de PSE, tarjeta débito, tarjeta de crédito o Efecty dicha devolución se verá reflejada en la cuenta de mercado pago del cliente. Si el cliente voluntariamente solicita la devolución del pedido sea uno o más artículo(s) no se efectuará devolución del valor del flete.

- Para las compras realizadas a través de crédito ADDI se procederá con la cancelación del crédito por el valor total de la compra en el caso que la devolución realizada corresponda al total del pedido.

Si el cliente voluntariamente solicita la devolución del pedido sea uno o más artículo(s) no se efectuará devolución del valor del flete, tampoco se podrá cancelar el crédito en ADDI, lo que procede es crear un saldo por el valor del artículo devuelto para que lo use en otra compra.

Si la devolución corresponde a un parcial de su pedido original, por políticas directas de ADDI, no se aceptan cancelaciones parciales de un crédito, por ello el cupón debe ser usado en una próxima compra.

Para las compras realizadas por medio de crédito SISTECREDITO se procederá con la cancelación del crédito de forma parcial o total, dicha cancelación se notificará al cliente por medio de correo electrónico. Si el cliente voluntariamente solicita la devolución del pedido sea uno o más artículo(s) no se efectuará devolución del valor del flete.

Si deseas realizar el cambio de alguno de tus productos, lo puedes hacer de la siguiente manera:

- En cualquiera de nuestras tiendas GS Garcés, debes presentar el recibo de pago o la cédula de la persona que realizó la compra, tienes hasta 5 días desde la fecha de compra para realizar cualquier cambio.
- A través de nuestra línea de WhatsApp +57 3016164936, en un plazo de 5 días luego de que hayas recibido tus productos.
- El valor final pagado por el producto es el valor que se te tendrá en cuenta para realizar el cambio por otra referencia, solo aplica para tiendas físicas. Para cambios hechos a través de nuestros canales de atención al cliente se procederá con la creación de un saldo a favor por el valor pagado para que realices una nueva compra. Si el cliente voluntariamente solicita la devolución del pedido sea uno o más artículo(s) no se efectuará devolución del valor del flete si hubo lugar a este.

**LOS PRODUCTOS COMPRADOS EN TIENDAS FÍSICAS NO PODRÁN SER CAMBIADOS POR MEDIO DE LA TIENDA VIRTUAL, MIENTRAS QUE LOS PRODUCTOS COMPRADOS EN LA TIENDA VIRTUAL SÍ PUEDEN SER CAMBIADOS EN LAS TIENDAS FÍSICAS.**