

Política de cambios y devoluciones

Motivos de devolución y/o cambio

Si el producto que compraste no te enamora o prefieres otro simplemente porque cambiaste de opinión, no te preocupes, puedes cambiarlo o devolverlo sin problemas. Nuestro compromiso de Satisfacción Garantizada te permite devolver tu producto **hasta 5 días** después de la fecha en que lo hayas recibido, en cualquier tienda **HOGAR Y MODA** o, si fue despachado, te ofrecemos ir a retirarlo al mismo lugar, pagando solo el valor del transporte, que será igual al del despacho. Solo debes asegurarte de que el producto que quieres devolver **esté en perfecto estado, sin uso**, con todos sus accesorios, embalajes originales y con los regalos promocionales que hayan estado asociados a la compra.

Adicionalmente, existen algunas categorías, de las que, dada la naturaleza de los productos no permiten realizar una devolución o cambio después de haber sido entregado, ensayado y recibido a Satisfacción, como son:

1. Ropa Interior Hombre y Mujer.
2. Colchones, Almohadas.
3. Celulares.
4. Computadoras (que se le haya instalado o modificado el software sin licencia o que se hayan violado los sellos de seguridad).
5. Productos Estéticos de Uso personal.

Procedimiento para solicitar la Devolución y/o Cambio:

1. Deberás comunicarte a la línea 01-8000-412052 para coordinar la revisión e inspección del producto.
2. Una vez emitido el diagnóstico del estado del producto se procederá a emitir respuesta de aceptación o negación de la devolución y/o cambio.
3. Para facilidad de los trámites tener a la mano copia de la factura de venta.
4. En caso de efectuarse el cambio, deberás reclamar la NOTA CAMBIO en el Centro de Garantías o Punto de Venta más cercano. Si el nuevo producto que vas a adquirir tiene un mayor costo al inicialmente comprado deberás asumir el mayor precio a pagar en efectivo y/o tarjeta debito y/o tarjeta crédito.
5. En caso de que aplique la reversión del pago el mismo se producirá 30 días después de realizada la entrega del producto. El dinero será consignado en la cuenta del titular de la compra, previa presentación de la copia de la cédula y certificación bancaria vigente.

NOTA: Esta política no aplica para cambios por garantía, los cuales se rigen por lo establecido en la Ley 1480 de 2011.

Política de cambio y/o devolución por falla técnica

Cuentas con 10 días hábiles a partir de la fecha de entrega de tu producto para solicitar cambios por Falla Técnica en el funcionamiento de este, para productos de línea blanca (Lavadoras, neveras, nevecones, estufas, enfriadores) estará sujeta a una visita previa de inspección técnica realizada por un centro de servicios autorizado por la marca. Para solicitar el servicio se debe comunicar con la línea 018000 412052 o en Medellín a la línea de servicio al cliente 448 45 68. Esto aplica si te encuentras en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, en otras zonas ubicadas dentro del departamento de Antioquia serán 15 días hábiles.

NOTA:

1. Debes incluir todos sus accesorios, embalajes originales y los regalos promocionales que hayan estado asociados a la compra.
2. En caso de que el producto haya sido adquirido en COMBO, solo podrás devolver el que está presentando fallas.

Procedimiento para solicitar la Devolución y/o Cambio por falla Técnica:

1. Deberás comunicarte a la línea 01-8000-412052 para coordinar la revisión e inspección del producto.
2. Una vez emitido el diagnóstico del estado del producto se procederá a emitir respuesta de aceptación o negación de la devolución y/o cambio.
3. Para facilidad de los trámites tener a la mano copia de la factura de venta.
4. En caso de efectuarse el cambio, deberás reclamar la NOTA CAMBIO en el Centro de Garantías o Punto de Venta más cercano. Si el nuevo producto que vas a adquirir tiene un mayor costo al inicialmente comprado deberás asumir el mayor precio a pagar en efectivo y/o tarjeta débito y/o tarjeta crédito.
5. En caso de que aplique la reversión del pago el mismo se producirá 30 días después de realizada la entrega del producto. El dinero será consignado en la cuenta del titular de la compra, previa presentación de la copia de la cédula y certificación bancaria vigente.

Condiciones que no aplican para solicitar cambio de producto

Solicitar el cambio después de los 10 días calendario contados a partir de la **fecha de entrega si es en el área metropolitana del Valle de Aburrá**, 15 días si es en otra zona del departamento de Antioquia. Solicitar cambio a productos que no estén en perfecto estado estético, además de no contar con accesorios, empaques y manuales originales. Si después de validación física del producto se evidencia [alguna de las causales de exoneración determinadas en el estatuto del consumidor](#). Si el cliente ha instalado

programas ilegales en equipos de electrónica tales como software sin licencia, si ha modificado el software o hardware original, si ha manipulado internamente y/o violado sus sellos de seguridad o si ha registrado el equipo ante la marca con sus datos personales.

Derecho de retracto

Documento Publicado en Pagina web: <https://hogarymoda.com.co/docs/politica-derecho-retracto.pdf>. La ley 1480 de 2011 habilita a nuestros clientes del canal Internet a solicitar devolución de sus productos si la solicitud es notificada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la compra. El Cliente que solicita la aplicación del Derecho de Retracto deberá devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió. De igual forma, el bien debe ser entregado con todos sus accesorios y empaques originales. En caso de ser necesario se solicitarán fotografías del estado de los empaques y el producto por **parte del personal de validación de cambios** de Almacenes **HOGAR Y MODA**. Si el producto presenta alguna novedad de calidad no reportada al momento de la entrega, se enviará el producto a un Centro de Servicios Autorizado por la marca para ser diagnosticado, en caso de que presente alguna falla se tomarán los días estipulados por la ley 1480 para el trámite de garantía y se informará sobre la procedencia del Derecho de Retracto. La validación del cambio cuando requiera revisión técnica quedará sujeta al concepto emitido por un Centro de Servicio Autorizado por la MARCA. De acuerdo con la Ley 1480 de 2011, no es aplicable el Derecho de Retracto en las siguientes situaciones:

1. Contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.
2. Bienes de uso personal. La devolución del dinero en ejercicio del Derecho de Retracto se realizará a más tardar a los treinta (30) días calendario contados desde el momento en que se inició el trámite de derecho de retracto.

Reembolsos

Cuando aplique la reversión del pago, se hará dentro de los 15 días hábiles siguientes a la devolución del producto, este se realizará de la siguiente manera:

1. El dinero será reembolsado en la cuenta bancaria del titular de la compra.
2. El titular debe presentar certificación bancaria y fotocopia de la cédula. Decreto 735 de 2013.

Garantías

Si tu producto presenta falla técnica después de los 8 días de compra, debes contactar al Centro de Servicio Técnico de la marca para hacer efectiva tu garantía. En este enlace podrás consultar toda la información de los centros de servicio de las marcas comercializadas por Hogar y Moda.

Productos y servicios que no aplica para cambio

1. Ropa Interior Hombre y Mujer.
2. Colchones, Almohadas.
3. Celulares.
4. Computadoras (que se le haya instalado o modificado el software sin licencia o que se hayan violado los sellos de seguridad).
5. Productos estéticos de Uso personal.
6. Productos Personalizados.
7. Productos de redención inmediata como recargas, tarjetas de contenidos, Motos, Seguros, etc.

Porque me pueden negar la garantía y/o cambio

1. Fuerza mayor o caso fortuito.
2. El hecho de un tercero. Ej.: revisado y/o reparado por un técnico no autorizado por la marca.
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor.
4. El consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y la garantía.
5. El equipo presente maltrato, accidente, catástrofes naturales o como consecuencias de estas, uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo (ejemplo: comercial) uso en condiciones ambientales deficientes, instalación y/o programación deficiente del producto.
6. Presente daños causados por fluctuaciones de voltaje de la energía o descargas eléctricas atmosféricas.
7. El producto haya sido abierto o manipulado por personal no autorizado por la marca.
8. Daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos, no autorizados por la marca.
9. Daños ocasionados por insectos o roedores.
10. Daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, golpes ruptura de mueble o gabinete exterior).

- 11.El producto no presente número de serie de la fabricación o este se encuentre alterado.
12. El equipo se somete a sobresaturación ejemplo: (alquiler de lavadoras).
- 12.Si el producto es intervenido o manipulado por un tercero o un técnico no autorizado esto será causal de pérdida de la garantía del producto.
- 13.La pantalla tenga menos de (5) pixeles defectuosos.
- 14.Sea requerida fuera del territorio nacional donde fue adquirido el producto de Hardware.
- 15.El sello de garantía esté roto.