

1. Política de cambios BrandStore

Nuestro objetivo es asegurarnos que te encuentres satisfecho(a) con la compra que realizaste. Si por cualquier motivo (diferente a la garantía) no quedas conforme con el producto adquirido, puedes cambiarlo en un plazo de 30 días calendario.

Para ejercer el derecho al cambio, los productos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- No haber sido usado el producto.
- Contar con todas sus etiquetas.
- No encontrarse sucio.
- No tener rastros de uso de desodorantes o maquillaje con químicos que decoloren o deterioren las telas.
- No tener rastros de uso de químicos o blanqueador.
- No presentar desteñido.
- No encontrarse alterado o modificado por el consumidor.
- La forma del producto debe encontrarse perfecta.
- El estampado, apliques o bordados no deben tener inconsistencias por lavado, planchado o adulteración.
- Encontrarse en las mismas condiciones en las que fue adquirido.
- Deben conservar la etiqueta original.
- La compra debió realizarse en las tiendas físicas BrandStore o por medio de WhatsApp BrandStore en las siguientes líneas:

| | |
|------------------------------|------------|
| BrandStore Astoria: | 3054267159 |
| BrandStore San Diego: | 3502002881 |
| BrandStore puerta del Norte: | 3166857071 |
| BrandStore Mayorca: | 3045298011 |
| BrandStore San Nicolas: | 3105251864 |
| BrandStore la Ceja: | 3146918973 |
- Debe presentar la factura de compra o indicar el número de cédula del comprador.
- La ropa interior, medias, vestidos de baño, leggins y bisutería no tienen cambio.
- Productos en promoción no tienen cambio, salvo por garantía.

Para los cambios de producto debes tener presente que:

- Las compras deben ser realizadas en las tiendas físicas BrandStore o por medio de WhatsApp BrandStore.
- En ningún caso se devolverá dinero por concepto de cambio de producto.

PREGUNTAS FRECUENTES DE LA POLÍTICA DE CAMBIOS

¿La política de cambios, así como sus condiciones, es una obligación legal de BrandStore?

No. La política de cambios no es una obligación legal que deba cumplir BrandStore, sin embargo, para la marca es muy importante la satisfacción de sus clientes, por lo que les permite cambiar sus productos dentro de un plazo determinado, siempre y cuando cumpla ciertos requisitos y bajo unas condiciones particulares.

¿Puedo cambiar los productos comprados vía WhatsApp BrandStore en las tiendas físicas BrandStore?

Si, puedes acercarte a cualquiera de nuestras tiendas físicas BrandStore en Colombia y cumpliendo los requisitos mencionados en la **Política De Cambios** podrás realizar directamente tu cambio. Uno de nuestros asesores de venta te ayudará a realizarlo.

¿Qué puedo hacer si recibí un producto equivocado?

En el caso de que hayas adquirido un producto vía WhatsApp BrandStore y te hayamos enviado por error un producto diferente al adquirido, te reconoceremos el cambio del producto. BrandStore programará a la empresa transportadora para que recoja el producto equivocado y luego te haremos el envío del producto que solicitaste inicialmente. Para solicitar la recogida del producto equivocado te invitamos a usar nuestros canales de atención al cliente disponibles.

¿Cuáles son los canales de atención disponibles para atención de PQRS?

BrandStore a disposición de los consumidores los canales de atención para recibir solicitudes de cambio de productos:

1. Llevando lo(s) producto(s) físicamente a una de nuestras tiendas BrandStore del país.
2. Llamando a la Línea de Atención al Cliente **01 8000 413529** de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
3. Enviando un mensaje al correo electrónico servicioalcliente@brandstore.com.co informando el número de pedido, número de factura, el producto que desea cambiar y el producto de su interés.

PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE MERCANCÍA ADQUIRIDA EN TIENDAS FÍSICAS BRANDSTORE

1. Acude a una de nuestras tiendas físicas con el producto que deseas cambiar por motivos diferentes a la garantía.
2. Entrega en la caja lo(s) productos(s) que deseas cambiar, donde se validará la compra y el estado de producto.

La revisión consiste en determinar si existe alguna de las siguientes causales que impida el cambio de lo(s) producto(s), tales como:

- Haber sido usado el producto.
- No contar con todas sus etiquetas.
- Encontrarse sucio.
- Tener rastros de uso de desodorantes o maquillaje con químicos que decoloren o deterioren las telas.
- Tener rastros de uso de químicos o blanqueador.
- Presentar desteñido.
- Haber sido alterado o modificado por el consumidor.
- Haber modificado o adulterado la horma del producto.
- El estampado, apliques o bordados presentar inconsistencias por lavado, planchado o adulteración.

- No conservar la etiqueta original.
 - No presentar la factura de compra, el certificado de regalo o indicar el número de cédula del comprador.
 - La compra no se realizó en alguna tienda física BrandStore o vía WhatsApp BrandStore.
 - La ropa interior, medias, vestidos de baño, leggings y bisutería no tienen cambio.
 - El producto se encontraba en promoción al momento de la compra.
3. En caso de que tu cambio sea aceptado, te informaremos el saldo a favor y podrás elegir lo(s) nuevo(s) producto(s) para realizar el cambio, el cual deberás redimir de manera inmediata en la misma tienda donde llevaste lo(s) producto(s) que solicitaste cambiar.

Ten en cuenta que el cambio debe realizarse por un producto de igual o mayor valor al pagado por el producto en la compra inicial. En caso de que el producto por el cual desees realizar el cambio sea de un valor mayor, deberás pagar el excedente del producto. El valor a reconocer para cambio será únicamente el que corresponda al valor pagado por el producto.

En caso de que tu solicitud de cambio sea negada, el asesor de tienda te informará las razones por la que no es procedente el cambio y te realizará la devolución del producto. BrandStore se reserva el derecho de realizar el cambio de un producto, según el análisis de las condiciones de cada caso.

NOTA: *Dentro de la política de cambios, la Compañía no realiza cambios de productos por otros de menor valor a los adquiridos inicialmente, es decir, los cambios se realizan únicamente por productos cuyo valor a pagar sea igual o superior al pagado inicialmente, teniendo en cuenta que la política de cambios es una atribución propia y de mera liberalidad de la Compañía.*

2. Política de garantía legal BrandStore

Nuestro objetivo es asegurarnos que recibas un producto de calidad, idóneo y seguro.

Siempre que hayas cumplido con las instrucciones de uso, cuidado o lavado del producto, además de utilizarlo de manera adecuada, y éste presente problemas por garantía (calidad, idoneidad o seguridad), daremos aplicación a la presente Política de garantía.

Reclamo por garantía

Una vez radiques la reclamación por garantía a BrandStore a través de cualquiera de los canales habilitados para tal fin, BrandStore revisará tu caso y analizará el producto con el ánimo de conocer si existe o no una causal asociada a la garantía.

En el evento de que BrandStore encuentre un defecto o problema en el producto por el que deba asumir la garantía, revisará la posibilidad de reparar el mismo. Si no le es posible reparar el producto, podrá entregar un producto nuevo de la misma referencia o devolver al consumidor el valor pagado por producto (junto con los gastos de transporte en que haya incurrido el consumidor de llegar a existir). La decisión sobre qué hacer en la primera reclamación le corresponde a BrandStore en cumplimiento de la normatividad aplicable a la materia.

Si tu solicitud de efectividad de la garantía no fuera aceptada después de haber sido evaluada por nuestro departamento técnico, quien emitirá una certificación en la que motivará el no

reconocimiento de la garantía, nos pondremos en contacto contigo dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de tu reclamación.

Recomendación antes de reclamar por garantía

Antes de hacer los trámites para un reclamo por garantía, te informamos los casos más comunes por los cuales nos exoneramos (no atendemos) de una garantía, es decir, los motivos por los cuales no reconocemos una garantía:

- Se realiza el reclamo por garantía pasados 90 días calendario, contados a partir de la fecha de compra o entrega del producto, con excepción de productos de las marcas Chevignon y Americanino.
- Se realiza el reclamo por garantía (i) pasado 1 año sobre chaquetas de cuero y jeans Chevignon, o (ii) pasados 6 meses sobre cualquier otro producto de la marca Chevignon, contados a partir de la fecha de compra o entrega del producto.
- Se realiza el reclamo por garantía sobre los productos de la marca Americanino pasados 180 días calendario, contados a partir de la fecha de compra o entrega del producto.
- No seguir las instrucciones de lavado y cuidado del producto.
- Uso de desodorantes o maquillaje con químicos que decoloren o deterioren las telas.
- Uso de químicos, o blanqueador en el lavado.
- Desteñido por secado directo al sol.
- El producto fue alterada o modificada por el cliente.
- El estampado, apliques o bordados fueron planchados.
- Desgaste normal del producto.
- El diseño del producto tiene un proceso artesanal que hace que cada uno tenga acabados únicos e irregulares entre un mismo lote.
- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Hecho de un tercero.
- El uso indebido del producto por parte del consumidor.
- Que el consumidor no atendió las instrucciones de uso o mantenimiento indicadas en el manual o etiqueta del producto.

PREGUNTAS FRECUENTES DE LA GARANTÍA

1. Canales de atención disponibles para reclamos por garantía

BrandStore pone a disposición de los consumidores para radicar reclamos por garantía los siguientes canales:

1. Llevando lo(s) productos(s) físicamente a una de nuestras tiendas BrandStore del país.
2. Llamando a la Línea de Atención al Cliente **01 8000 413529** de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
3. Enviando un mensaje al correo electrónico servicioalcliente@brandstore.com.co informando el número de pedido, número de factura, el producto que desea cambiar y el producto de su interés.

2. ¿Qué pasa cuando BrandStore no puede arreglar o reponer el mismo producto?

En los eventos de que BrandStore no pueda arreglar el producto reclamado por garantía y no cuente con disponibilidad para reponer el mismo, procederá a devolver al consumidor el valor total pagado por el producto en la factura de venta. Si la compra se realiza vía WhatsApp y se cobró un flete por dicho envío, se devolverá el valor pagado por concepto de transporte. El costo del transporte será devuelto únicamente en los casos que la totalidad de los productos que conforman la factura sean devueltas por concepto de garantía.

Para la devolución del dinero, BrandStore solicitará al consumidor la siguiente información: (i) Nombre completo, (ii) cédula de ciudadanía, (iii) No. de cuenta bancaria, (iv) Tipo de cuenta y (v) Banco, o la certificación bancaria expedida por el banco.

3. ¿Cuál es el término de garantía de un producto?

El tiempo de garantía de los productos comercializados por BrandStore corresponde a 90 días calendario, con excepción de los productos de las marcas Chevignon y Americanino.

El tiempo de la garantía para los productos de la marca Chevignon corresponde a: (i) 1 año para chaquetas de cuero y jeans, y (ii) 6 meses para los demás productos de la marca.

El tiempo de la garantía para los productos de la marca Americanino corresponde a 180 días calendario.

Los términos empiezan a correr a partir de la fecha de compra o entrega del producto.

4. ¿Cuándo comienza a correr el término de la garantía?

Si el producto fue adquirido vía WhatsApp BrandStore, el término de la garantía comenzará a correr a partir de la fecha de compra o entrega del producto en la dirección informada por el consumidor al momento de la compra. Si la compra fue realizada en cualquiera de las tiendas físicas BrandStore contará a partir de la fecha de compra.

5. ¿Una vez radique el reclamo por garantía en cuanto tiempo me responden?

Luego de radicado el reclamo por garantía a través de cualquiera de los canales de atención disponibles, BrandStore puede tardarse hasta quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la radicación del reclamo, para contestar el mismo.

PROCEDIMIENTO PARA RECLAMO POR GARANTÍA DE MERCANCIA ADQUIRIDA EN TIENDAS FÍSICAS O WHATSAPP BRANDSTORE

- 1.** Acude a una de nuestras tiendas físicas con el producto que desea reclama.
- 2.** Entrega en la caja lo(s) producto(s) que desees reclamar junto con la factura o información que acredite la fecha de compra del producto. Informa la razón de la garantía y te entregaremos una constancia de recibo del producto.
- 3.** Enviaremos el producto a nuestro departamento de calidad, con el fin de evaluar las posibles daños, fallas o imperfectos presentados.

4. De acuerdo con el análisis técnico realizado al producto, te informaremos si es procedente o no la garantía y los motivos que sustentan nuestra decisión.
5. En el evento de que reconozcamos la garantía del producto, analizaremos la posibilidad de su reparación o reposición. En los eventos de que BrandStore no pueda arreglar el producto reclamado por garantía y no cuente con disponibilidad de mismo producto para reponerlo, procederá a devolver al consumidor el valor total pagado por el producto en la factura de venta. Si la compra se realizó vía WhatsApp BrandStore y se cobró un flete por dicho envío, se devolverá el valor pagado por concepto de transporte. El costo del transporte será devuelto únicamente en los casos que la totalidad de los productos que conforman la factura sean devueltas por concepto de garantía.
6. Para la devolución del dinero, BrandStore solicitará al consumidor la siguiente información: (i) Nombre completo, (ii) cédula de ciudadanía, (iii) No. de cuenta bancaria, (iv) Tipo de cuenta y (v) Banco, o la certificación bancaria expedida por el banco.
7. En caso de que tu reclamo sea negado, enviaremos de vuelta el producto a la tienda física BrandStore en la cual radicaste la petición y entregaste inicialmente el producto, informando los motivos por los cuales no se reconoció la garantía.

Ten presente que, en los eventos en los que BrandStore no acceda a reconocer la garantía de un producto, el mismo será enviado a la tienda física dónde se entregó inicialmente, y el consumidor que no lo reclame, comenzará a correr el término de abono del producto en los términos de la normatividad vigente.

3. Derecho de Retracto

¿Qué es?

El retracto consiste en la facultad consagrada en el Estatuto del Consumidor, que tienen los consumidores en deshacer el negocio realizado con BrandStore después de realizar una compra de bienes o servicios. No obstante, este derecho no aplica en todas las relaciones de consumo, es decir, NO aplica en todos los contratos celebrados entre los productos/proveedores y los consumidores.

Término para ejercer el derecho de retracto

El término máximo para ejercer el derecho de retracto es de **5 días hábiles contados** a partir de la fecha en que fue entregado el producto o de la celebración del contrato.

Condiciones para devolver el producto a la Compañía luego de ejercer el derecho de retracto oportunamente.

El producto deberá ser devuelto por el consumidor en las mismas condiciones en que lo recibió, es decir, deberá cumplir entre otras, las siguientes condiciones:

1. No haber sido usado el producto.
2. Contar con todas sus etiquetas.
3. No encontrarse sucio.
4. No tener rastros de uso de desodorantes o maquillaje con químicos que decoloren o deterioren las telas.

5. No tener rastros de uso de químicos o blanqueador.
6. No presentar desteñido.
7. No haber sido alterado o modificado por el consumidor.
8. La forma del producto debe encontrarse perfecta.
9. El estampado, apliques o bordados no deben tener inconsistencias por lavado, planchado o adulteración.
10. Encontrarse en perfectas condiciones para su posterior venta a otro consumidor.

Canales de atención disponibles para ejercer el derecho de retracto

BrandStore pone a disposición de los consumidores los siguientes canales para ejercer el derecho de retracto:

1. Llevando lo(s) producto(s) físicamente a una de nuestras tiendas BrandStore del país.
2. Llamando a la Línea de Atención al Cliente **01 8000 413529** de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
3. Enviando un mensaje al correo electrónico servicioalcliente@brandstores.com.co informando el número de pedido, número de factura, el producto que desea cambiar y el producto de su interés.

PREGUNTAS FRECUENTES DEL DERECHO DE RETRACTO

1. ¿Si deseo devolver los productos por medio de una empresa de transporte qué debo hacer?

Debe hacer llegar lo(s) producto(s) adquirido(s) por medio de una transportadora de lunes a viernes a la siguiente dirección a nombre de:

Nombre: Julián Esteban Vásquez

Dirección: Carrera 43A #25B sur-136 Envigado-Antioquia

Para la devolución de dinero a una cuenta debes enviarnos al correo electrónico servicioalcliente@brandstore.com.co una certificación bancaria de una cuenta de ahorros o corriente con los siguientes datos:

- Nombre completo
- Cédula de ciudadanía
- Número de cuenta
- Tipo de cuenta
- Banco

El dinero será devuelto en un plazo máximo de 30 días calendario, contados a partir de la fecha en que sean recibidos e identificados los productos en nuestra tienda y del recibido de la información bancaria, siempre y cuando se haya ejercido el derecho de retracto dentro del término legal.

2. ¿Quién asume los gastos o costos de transporte para la devolución del producto?

Los gastos o costos que acarreen la devolución del producto a BrandStore serán asumidos en su totalidad y sin excepción por el consumidor.

NOTA: En los eventos que los consumidores realicen devoluciones de los productos **bajo la modalidad envió contra entrega o pago por el destinatario**, el producto **NO** será recibido por la Compañía y será responsabilidad única del consumidor la trazabilidad, extravío, cuidado y/o recuperación del producto ante la empresa de transporte contratada por éste.

3. Luego de recibido el producto por BrandStore ¿cuándo será devuelto mi dinero?

En caso de que BrandStore reciba los productos y éstas cumplan todas las condiciones mencionadas en la presente política de retracto, devolverá la suma total pagada por el producto, sin que se procedan a hacer descuentos o retenciones, en un término no mayor a los 30 días calendario siguientes, contados a partir de la fecha de recepción de los productos en el lugar indicado previamente, siempre y cuando se cuente con la información bancaria del consumidor.

NOTA: Recuerde que para la devolución del dinero requerimos su información bancaria para realizar una transferencia electrónica o la entrega en dinero en efectivo en nuestras tiendas físicas BrandStore, **previa comunicación y coordinación con el área de servicio al cliente.**

Realizada la devolución del dinero y una vez BrandStore cuente con el soporte de la transacción, envía un comunicado al cliente confirmando la devolución de su dinero. Cabe mencionar que, la devolución del dinero se realiza dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha en que se tuvo información bancaria, sin embargo, la fecha en que la Compañía le envía copia del comprobante puede ser en una fecha posterior.

4. Reversión de un pago

¿Qué es?

La reversión del pago consiste en la facultad consagrada en el Estatuto del Consumidor que tienen los consumidores en reversar los pagos que hubiesen realizado mediante mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y que hubiesen utilizado una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico para realizar el pago.

Casos en los que aplica la reversión del pago.

1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido dentro de los 30 días calendario siguientes a la compra.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

Término para solicitar la reversión del pago a BrandStore

El consumidor deberá presentar una queja ante BrandStore cumpliendo los requisitos mencionados más adelante, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

Tiempo para notificar al instrumento de pago electrónico la radicación de la petición ante BrandStore

Dentro de los cinco (5) días hábiles que tiene el consumidor para presentar la queja de reversión de pago ante BrandStore éste (el consumidor) deberá informar al instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, que realizó la respectiva reclamación ante BrandStore (aportando para el efecto la constancia de radicación de la petición), además de indicarle la(s) causal(es) por la(s) que radicó la petición e informar si ya devolvió el producto a BrandStore.

El consumidor deberá notificar al instrumento de pago electrónico la petición radicada ante BrandStore de acuerdo con los canales de atención que éste disponga para recibir dichas reclamaciones.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cómo devuelvo el producto recibido?

Dentro de la queja radicada a BrandStore en la cual se solicite la reversión del pago, el consumidor deberá indicar que lo(s) producto(s) se encuentran a su disposición para recogerla(s) en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió.

Reversión parcial del valor pagado.

Cuando la adquisición del consumidor corresponda a varios productos, el consumidor deberá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se presente algunos de los casos mencionados anteriormente. El consumidor deberá expresar de manera clara cuál es el valor por el cual se solicita la reversión, el cual deberá corresponder al valor del producto o productos respecto de los cuales se presenta la causal.

Contenido de la queja que debe radicar el consumidor a BrandStore para la reversión del pago.

La queja que radique el consumidor ante BrandStore contendrá como mínimo la siguiente información:

1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión de pago.
2. Indicación de la causal que sustenta su petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el artículo 2.2.2.51.2. del Decreto 587 de 2016.
3. Valor por el que se solicita la reversión.
4. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

Luego de radicada la queja a BrandStore, y ser procedente la reversión, ¿cuándo será reversado el dinero pagado?

Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva.

Cabe mencionar que, contra de la solicitud de reversión del pago, BrandStore podrá oponerse a la inexistencia de la operación cuando el consumidor omita informar la causal alegada o no sustente en debida forma la reversión.

Canales de atención disponibles para solicitar la reversión del pago.

BrandStore pone a disposición de los consumidores **el siguiente canal de atención para solicitar la reversión del pago:**

Enviando un correo a servicioalcliente@brandstore.com.co con el número de orden, número de factura, informar los productos, e informar la causal o causales señaladas en el artículo 2.2.2.51.2. del Decreto 587 de 2016 que la facultan para solicitar la reversión del pago.