

POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

En **Pulido Store** (marca operada por JAKEMA S.A.S., NIT 901.663.248-2) queremos hacer de su compra una grata experiencia. Nuestro objetivo es garantizar la efectividad de los derechos de nuestros clientes, el respeto a su dignidad, a sus intereses económicos y el acceso a una información adecuada, de acuerdo con los artículos 7 y siguientes de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

TODOS LOS PRODUCTOS QUE VENDEMOS EN NUESTRAS TIENDAS SON TOTALMENTE ORIGINALES.

Todos los reclamos se deben realizar directamente ante Pulido Store, mediante los formatos de PQR dispuestos en las tiendas, personalmente o mediante apoderado, o a través de los canales de atención señalados en este documento.

1. Política de cambios

Si por cualquier motivo el cliente no queda conforme con el producto adquirido, Pulido Store permite el cambio de artículo por: 1) Talla, 2) Color o 3) Referencia, en un plazo de **quince (15) días** a contar desde la fecha en que fue vendido el producto.

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

- No deben haberse usado, lavado o dañado.
- Deben conservar la etiqueta original, completa y no rayada ni deteriorada.
- No pueden tener manchas, rayones o marcas propias de uso.
- No tener mal olor.
- No estar sucios o manchados por residuos.
- No estar húmedos.

Para realizar el cambio debe llevar directamente las prendas o calzados a una de nuestras tiendas Pulido Store.

2. Recomendaciones de uso y cuidado del calzado deportivo

A continuación encontrará algunas recomendaciones importantes para el uso, cuidado y garantía de su calzado deportivo:

- Al momento de limpiarlo, no deje su calzado en remojo, ya que esto hace que se destiñan los colores, se oxiden los herrajes y que las pegas internas se despeguen; también hace que la suavidad y textura de los materiales de su calzado cambien.
- No lave el calzado en lavadora y no lo ponga a secar directamente al sol.
- Por ningún motivo se debe halar forzosamente la lengüeta del calzado al momento de amarrarlo.
- Al descalzarse se deben aflojar primero los cordones de todos los agujeros, para que así el pie pueda salir fácil y sin ningún esfuerzo.

3. Política de garantía y procedimiento

Podrán ser objeto de reclamación todos aquellos productos que el cliente considere. La reclamación deberá presentarse dentro del término establecido para cada tipo de producto en la tabla **Tiempo de garantía de los productos**, contado a partir de la fecha de la factura para las compras en tiendas físicas, o a partir de la fecha de entrega del producto en las compras online / WhatsApp.

3.1. Tiempo de garantía de los productos

Tipo de producto	Criterios o motivos para recepción	Tiempo establecido
Vestuario	Si la prenda presenta alguna irregularidad y se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado y lavado de la prenda.	90 días calendario
Gorras	Si la prenda presenta alguna irregularidad y se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado y lavado de la prenda.	90 días calendario
Calzado	Pegues y costuras, si se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado y lavado.	60 días calendario
Relojes	Fallas en la maquinaria (únicamente partes internas), si se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado.	180 días calendario
Gafas	Defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad, si se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente, como lente rayado.	365 días calendario

Tipo de producto	Criterios o motivos para recepción	Tiempo establecido
Bolsos, morrales, canguros, correas, billeteras y maletas	Defectos de fabricación y materia prima, si se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado.	90 días calendario
Perfumes y splash	Daño de válvula o tapa.	90 días calendario
Termos	Fallas en la eficiencia térmica.	30 días calendario
Bisutería	Defectos de fabricación y materia prima, si se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado.	8 días calendario
Ropa interior, lencería, medias, trajes de baño	Si la prenda presenta alguna irregularidad y se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado y lavado de la prenda.	8 días calendario

3.2. Canales para radicar tu solicitud

En tienda: Lleva el(los) producto(s) directamente a cualquiera de nuestras tiendas Pulido Store.

WhatsApp: Escribe a la línea 324 560 5342 y solicita un asesor para gestionar tu solicitud.

Correo electrónico: servicioalcliente@pulidostore.com, adjuntando fotos donde se evidencie el motivo de la solicitud, los datos del titular de la compra, número de cédula, número de pedido y número de celular.

Tienda virtual: pulidostore.com

3.3. Procedimiento en tienda física

- Entrega el(los) producto(s) junto con el número de documento del titular de la compra e informa el motivo de la solicitud. Te daremos una constancia de recibo.
- El personal de tienda realizará la validación verificando que cumpla con las condiciones de solicitud y diligenciará el formato de PQR.
- La solicitud, junto con el artículo, será enviada al Departamento de Servicio al Cliente para su evaluación.
- Una vez terminada la gestión, te informaremos por llamada y mensaje de texto cuándo podrás acercarte a la tienda para recibir la respuesta.

3.4. Procedimiento para compras online y canal WhatsApp

Tienes tres opciones para radicar una solicitud de una compra online:

- **En tienda:** Lleva el(los) producto(s) directamente a la tienda.
- **WhatsApp:** Escribe a la línea 324 560 5342 y solicita un asesor.

- **Correo electrónico:** Envía la solicitud a servicioalcliente@pulidostore.com con las fotos y los datos indicados.

Después de radicar la solicitud: validaremos las fotografías; si aceptamos la recepción del producto, te enviaremos la guía de logística inversa de la transportadora para que nos lo remitas (en compras por WhatsApp dentro de Cartagena, enviaremos un mensajero para la recolección). Una vez recibido en nuestro centro de distribución, será evaluado por el Departamento de Servicio al Cliente y te informaremos la decisión con sus motivos.

3.5. Evaluación y respuesta

Los productos de origen extranjero serán analizados por un comité dispuesto en la sede principal de la empresa; para los de origen nacional serán invitados los proveedores o fabricantes al comité. El Área de Servicio al Cliente dará respuesta por escrito, por correo electrónico o llamada telefónica, dentro de los **veinte (20) días hábiles** siguientes a la presentación de la solicitud (este periodo no incluye el tiempo necesario en caso de que sea viable el arreglo del artículo).

En caso de aceptar la garantía

Como regla general, el arreglo es totalmente gratuito por defectos de fabricación del producto. Si el producto no admite reparación, se procederá a su cambio por un producto de la misma referencia, por otro de igual o mayor valor, o a la devolución total del dinero. En compras online, cuando no sea posible reparar ni reemplazar, podremos ofrecer un **BONO** de uso al portador con el saldo a favor para una nueva compra en pulidostore.com. Para la devolución del dinero se solicitará la certificación bancaria vigente del titular de la compra.

En caso de no ser procedente la garantía

Si la garantía no es procedente, te devolveremos el producto explicando los motivos de exoneración, junto con la constancia de la respuesta. Una vez se autorice un arreglo o cambio, o se determine que la solicitud fue negada, el cliente tiene un tiempo límite de **tres (3) meses** para retirar el artículo de la tienda o hacer efectivo el cambio; pasado este término, Pulido Store no se hace responsable, aplicándose las normativas vigentes sobre el abandono de productos.

3.6. Casos comunes de rechazo por mal uso

Antes de hacer los trámites, sugerimos consultar los casos más comunes de rechazo de cambios y garantías por mal uso de las prendas:

- Solicitud presentada fuera del término establecido para el tipo de producto en la tabla Tiempo de garantía de los productos.
- No seguir las instrucciones de lavado y cuidado de la prenda.
- Uso de desodorantes con químicos que decoloren las telas.
- Uso de químicos o blanqueador en el lavado.
- Desteñido por secado directo al sol.
- La prenda fue alterada o modificada por el cliente y por eso su forma fue dañada.
- El estampado, apliques o bordados fueron planchados.

- Desgaste normal de la prenda.
- El diseño de la prenda tiene un proceso artesanal que hace que cada prenda tenga acabados únicos e irregulares entre un mismo lote.

4. La garantía no cubre

- Utilización de materiales inapropiados para su limpieza que no cumplen las normas técnicas exigidas para su adecuado mantenimiento, tales como detergentes, alcoholes y disolventes.
- Modificaciones realizadas en el producto.
- Fallas externas como: descargas eléctricas, humedad excesiva, variaciones en la red o temperatura fuera de especificación.
- El uso indebido del bien por parte del consumidor.
- Daños ocasionados por un tercero sujeto a responsabilidad del cliente (zapatería).

Importante: Ninguna de las tiendas está autorizada para devolver dinero o hacer efectiva una garantía sin que esta haya sido previamente determinada y autorizada para recibir devoluciones y/o productos como garantía.

La efectividad de la garantía se adelantará atendiendo las reglas contenidas en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y el Decreto 735 de 2013. Pulido Store es una marca operada por JAKEMA S.A.S., NIT 901.663.248-2.