

REVERSIÓN DE PAGOS

¿Qué es?

La reversión del pago es un derecho establecido en el Estatuto del Consumidor, que permite a los consumidores revertir los pagos realizados a través de mecanismos de comercio electrónico, como internet, PSE, call centers o cualquier otro método de televenta o tienda virtual. Este derecho se aplica cuando el consumidor ha utilizado una tarjeta de crédito, débito u otro instrumento de pago electrónico para efectuar la compra.

1. Casos en los que aplica la reversión del pago

La reversión del pago puede solicitarse en las siguientes situaciones:

- Cuando el consumidor sea víctima de fraude.
- Cuando se realice una operación no solicitada por el consumidor.
- Cuando el producto adquirido no se reciba dentro de los 30 días calendario siguientes a la compra.
- Cuando el producto entregado no coincida con lo solicitado, no cumpla con las características anunciadas o las atribuidas en la información suministrada.
- Cuando el producto entregado esté defectuoso.

2. Término para solicitar la reversión del pago

El consumidor debe presentar una queja ante Pulido Store (JAKEMA S.A.S.), cumpliendo con los requisitos indicados, dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto, o en que lo recibió defectuoso o incorrecto.

3. Procedimiento para solicitar la reversión

3.1. Presentación de la solicitud

Envíe su solicitud a través del formulario web disponible en la página pulidostore.com/pqrs dentro de los **cinco (5) días hábiles** posteriores al hecho. Asegúrese de que las prendas estén disponibles para su recogida en las mismas condiciones y en el mismo lugar en el que fueron recibidas.

3.2. Información a incluir en la solicitud

- Número, fecha y valor de la transacción.

- Valor solicitado para la reversión.
- Razones detalladas que justifican la solicitud.
- Identificación de la tarjeta de crédito o método de pago utilizado en la compra.

3.3. Proceso de reversión

Una vez presentada la solicitud ante el emisor del instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago tendrán un plazo de **quince (15) días calendario** para efectuar la reversión.

Es importante tener en cuenta que Pulido Store (JAKEMA S.A.S.) puede oponerse a la reversión si el consumidor no proporciona la causa alegada o no sustenta adecuadamente la solicitud.

4. Canales de atención para dudas y solicitudes

Si tienes dudas, puedes comunicarte de lunes a sábado de 8:30 a.m. a 6:00 p.m. a través de cualquiera de nuestros canales de contacto disponibles:

Formulario web (PQR): pulidostore.com/pqrs

WhatsApp: 324 560 5342

Correo electrónico: servicioalcliente@pulidostore.com

Tienda virtual: pulidostore.com

La reversión del pago se adelantará atendiendo lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y el Decreto 587 de 2016. Pulido Store es una marca operada por JAKEMA S.A.S., NIT 901.663.248-2.