

NUESTRA POLITICA GENERAL DE CAMBIOS

Para realizar cualquier cambio recuerda que es necesario presentar Factura.

Los cambios se podrán realizar por garantía -cambio por el mismo producto- o por Bono de Cambio que se genera por el mismo valor pagado de tu factura, en la fecha de compra del producto. No realizamos devoluciones de dinero.

Tu bono de cambio tendrá una vigencia 60 días, no podrás redimirlo parcialmente por mercancía. No es redimible por dinero.

La custodia del Bono de Cambio es tu responsabilidad, nosotros no nos hacemos responsables por la pérdida o destrucción del mismo.

Por todo cambio el producto debe tener su empaque original, contar con todas sus partes y estar en perfecto estado.

Para cambios de ropa; esta debe estar nueva, limpia y en perfecto estado y contar con todas sus etiquetas.

Nos reservamos el derecho de no realizar cambios, analizadas las condiciones de cada caso.

NUESTRA POLÍTICA GENERAL DE GARANTÍAS

Para realizar proceso de garantía, recuerda que es necesario presentar Factura.

Garantizamos nuestros productos dentro de los primeros 30 días desde la fecha de compra, te lo cambiaremos por condiciones de calidad, idoneidad y seguridad del producto.

La garantía no cubre daños causados por uso indebido.

Recuerda siempre:

- Leer las instrucciones antes de usar el producto.

DERECHO DE RETRACTO

- En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de proveedor o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia (Teléfono, internet, tienda virtual), que por su naturaleza no deban consumirse o no

hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

- El consumidor deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, durante dicho **plazo (5 días)** asumiendo los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco **(5) días hábiles** contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.
- El proveedor deberá devolverle el dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la **devolución del dinero** al consumidor **no podrá exceder** de treinta **(30) días** calendario desde el momento en que ejerció el derecho.
- El derecho de retracto es una herramienta a favor del cliente, la cual le permite solicitar la anulación de la compra de un producto y obtener la devolución del dinero de forma unilateral y sin justa causa en las compras efectuadas por medios no tradicionales o a distancia (tienda virtual), dentro de un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del bien, siempre y cuando el producto objeto del retracto cumpla con unas condiciones específicas estipuladas en el Artículo 47 de la ley 1480 del 2017 – Estatuto del consumidor.

EXCEPCIONES AL DERECHO DE RETRACTO:

- En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.
- En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar.
- En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
- En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- En los contratos de servicios de apuestas y loterías
- En los contratos de adquisición de bienes perecederos.
- En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

CONDICIONES PARA ACCEDER AL DERECHO DE RETRACTO

- El consumidor debe presentar la solicitud de retracto dentro de los (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.

- El producto debe llevar su empaque original, contar con todas sus partes y etiquetas y estar en perfecto estado. En el caso que el producto sea ropa, esta debe estar nueva, limpia, en perfecto estado y con todas sus etiquetas.
- No se efectúan cambios de prendas de vestir con algún tipo de arreglo, ropa interior y en general todo tipo de productos de uso.

PROCEDIMIENTO PARA ACCEDER AL DERECHO DE RETRACTO:

En un término no mayor a cinco (5) días hábiles a la entrega del bien, el consumidor debe informar por cualquiera de nuestros canales de atención al cliente su intención de retractarse de la compra realizada por cualquiera de los métodos no tradicionales o a distancia (tienda virtual). Los canales de atención al cliente son: BOGOTÁ (57) (1) 5260139 o escribir al correo electrónico: servicioalcliente@toycantando.com

Para que se materialice el procedimiento de retracto, el consumidor deberá realizar la devolución del producto objeto del retracto, por lo que cuenta con la siguiente opción:

- Realizar el envío del producto por su cuenta a través de una empresa mensajería de confianza a la oficina de Toy Cantando: Calle 140 # 17 – 15 Oficina 203. Bogotá – Colombia. Una vez recibido el producto en las oficinas de Toy Cantando empezará a contar el término de quince (15) días hábiles para proceder con la devolución del dinero. Toy Cantando reintegrará al cliente, el dinero que pagó para la adquisición del producto en un plazo no superior a treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha en que ejerció el derecho de retracto.”

REVERSIÓN DE PAGOS (DECRETO 587 DEL 2016).

En los casos en los que se haya realizado la adquisición de productos por la página www.toycantando.com, con medios relacionados con el comercio electrónico se podrá realizar su reversión si así lo solicita el consumidor, siempre y cuando se haya presentado alguna de las causales indicadas en el Artículo 2.2.2.51.2 del decreto 587 del 2016, señaladas a continuación:

CAUSALES PARA ACCEDER A LA REVERSIÓN DEL PAGO

El cliente debe tener en cuenta que para poder acceder a la reversión del pago por compras efectuadas en la página www.toycantando.com, se deben haber presentado alguno de los siguientes eventos.

- Cuando el consumidor sea objeto de fraude.

- Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- Cuando el producto adquirido no sea recibido.
- 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.
- Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.
- Cuando el producto en el proceso de envío se extravié.
- Cuando el pedido entregado se encuentre incompleto.
- Cuando el producto entregado no corresponda al solicitado en el pedido.

CONDICIONES PARA ACCEDER A LA REVERSIÓN DEL PAGO

- El consumidor debió realizar la compra por cualquier medio electrónico en la página www.toycantando.com
- La solicitud de reversión de pago debe encontrarse enmarcada en cualquiera de las causales mencionadas en el punto anterior.
- El requerimiento de reversión del pago debe efectuarse en un plazo no mayor a (5) cinco días hábiles después de que se tuvo conocimiento de la causal que motivo la solicitud.
- En caso de que el producto haya sido entregado al consumidor, Toy Cantando cuenta con (15) quince días hábiles para devolver el dinero, los cuales empezarán a correr a partir de que el cliente devuelva el producto en su empaque original, con todas sus partes y etiquetas y estar en perfecto estado, excepto en los casos donde exista fraude.
- La solicitud de reversión de pago aplica únicamente en los casos en los que el pago se realizó en un medio electrónico.

PROCEDIMIENTO PARA ACCEDER A LA REVERSIÓN DEL PAGO

- El consumidor deberá presentar de forma escrita o de manera verbal el requerimiento de reversión del pago en un plazo no mayor a (5) cinco días hábiles después de que se tuvo conocimiento de la causal que motivó la solicitud.

Los canales de atención al cliente son: BOGOTÁ (57) (1) 5260139 o escribir al correo electrónico servicioalcliente@toycantando.com

- El consumidor deberá realizar la devolución del producto objeto del retracto, por lo que cuenta con la siguiente opción:

Realizar el envío del producto por su cuenta a través de una empresa de mensajería de confianza a la oficina de Toy Cantando: Calle 140 # 17- 15 Oficina 203. Bogotá – Colombia.

- Toy Cantando reintegrará el dinero a favor del consumidor en un plazo no superior a quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha en que ejerció el derecho de retracto.
-
- En caso de que la reversión del pago sea producto de fraude o el pago no corresponda a una operación que no haya sido solicitada, el procedimiento es el siguiente:
 - Deberás enviar tu caso/solicitud al correo electrónico: www.servicioalcliente@toycantando.com

La solicitud debe contener los siguientes datos:

Identificación del consumidor: Nombre completo, Tipo y número de identificación, teléfono de contacto.

Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.

Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a algunas de estas causales:

- Cuando haya sufrido un fraude.
- Cuando el cargo o pago por los productos corresponda a una operación que no haya sido autorizada y/o solicitada.

Valor por el cual se solicita la reversión de pago.

Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación con sus soportes correspondientes.

- Dar aviso a la entidad financiera o entidad emisora del medio de pago electrónico respecto a que se presentó su solicitud de reversión de pago.
- En caso de que hayas recibido el producto, realizaremos la recolección por la transportadora informada por Toy Cantando. El producto debe estar en las mismas condiciones en que fue entregado.
- Recibirás un número de radicación, con el cual puede hacer seguimiento a través de nuestros canales de atención.