

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 o más según tu segmento.

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

- No haber sido usada la prenda.
- Contar con todas sus etiquetas originales.
- No encontrarse sucia.
- 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.
- La prenda no debió ser alterada o modificada por el consumidor.
- La horma de la prenda 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 adquirida.
- Debe presentar la factura de compra, el comprobante de regalo o indicar el número de cédula del comprador.
- La compra debió realizarse en las tiendas físicas BrandStore.
- La ropa interior, medias, perfumería, pantalonetas, no tienen cambio.

PARA CAMBIOS TENER PRESENTE:

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

PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS CAMBIOS:

¿Cuáles son los canales de atención disponibles para generar cambios?

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

1. Llevando la(s) prenda(s) físicamente a una de nuestras tiendas BrandStore del país.
2. Llamando a la Línea de Atención al Cliente 01 8000 187715 de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 7:00 p.m., sábados de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

3. Enviando un mensaje al correo electrónico servicioalcliente@brandstore.com.co informando el número de factura, el producto que desea cambiar y el producto de su interés.

Procedimiento para cambio de productos adquiridos en tiendas físicas Brandstore

1. Acude a una de nuestras tiendas físicas con el producto que desea cambiar por motivos diferentes a la garantía.

2. Entrega en la caja la(s) prenda(s) que desees cambiar, donde se validará la compra y el estado de la prenda.

3. En caso de que tu cambio sea aceptado, te informaremos el saldo a favor y podrás elegir la(s) nueva(s) prenda(s) para realizar el cambio, el cual deberás realizar de manera inmediata en la misma tienda donde llevaste la(s) prenda(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 la prenda por la 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 la prenda.

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 de la prenda. 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 prendas 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 de la prenda, además de utilizarla de manera adecuada, y ésta 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 por cualquiera de los canales habilitados para tal fin, BrandStore revisará tu caso y analizará la prenda 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 la prenda, por el que deba asumir la garantía, revisará la posibilidad de reparar la misma. Sino le es posible reparar la prenda, podrá entregar un producto nuevo de la misma referencia o devolver al consumidor el valor pagado por la prenda. 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 debido a la falta de conformidad con las condiciones indicadas anteriormente, se te indicará de manera inmediata.

Recomendación antes de reclamar por garantía

Antes de hacer los trámites para un reclamo por garantía, te informamos los casos más comunes o los motivos por los cuales no reconocemos una garantía:

- Se realiza el reclamo por garantía pasados 6 meses, contados a partir de la compra del producto de la marca Americanino.
- Se realiza el reclamo por garantía pasado el tiempo establecido de garantía por cada una de las marcas.
- No seguir las instrucciones de lavado y cuidado de la prenda.
- 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.
- 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.
- Hecho de un tercero.
- El uso indebido del producto por parte del consumidor.

PREGUNTAS FRECUENTES DE LAS GARANTÍAS:

1. Canales de atención disponibles para reclamos por garantía

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

- a. Llevando la(s) prenda(s) físicamente a una de nuestras tiendas BrandStore del país.
- b. Llamando a la **Línea de Atención al Cliente 01 8000 187715 de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 7:00 p.m., sábados de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.**
- c. Enviando un mensaje al correo electrónico **servicioalcliente@brandstore.com.co** informando: 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 la prenda reclamada por garantía y no cuente con disponibilidad del mismo producto para reponer el mismo, procederá a devolver al consumidor el valor total pagado por la prenda en la factura de venta.

Para la devolución del dinero, BrandStore solicitará al consumidor la siguiente información:

- Nombre completo
- cédula de ciudadanía
- Número de cuenta bancaria
- Tipo de cuenta y Banco
- La certificación bancaria expedida por el banco.

3. ¿Cuál es el tiempo de garantía de una prenda?

GARANTÍAS
Chevignon: 1 año Jeans y Chaquetas Importadas / 6 meses prendas textiles
Americanino: 6 meses prendas textiles
Esprit, Disandina, O'Neill: 3 meses

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

A partir de la fecha de compra en cualquier tienda física BrandStore.

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

Luego de radicado el reclamo de garantía por cualquier 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.

De acuerdo con el artículo 11 de la ley 1480 del 2011 en caso de que la prenda admita reparación la misma será reparada, sino la admite se procederá a su cambio o la devolución de dinero, según lo determine el departamento de calidad. En caso de repetirse la falla, a la elección del consumidor se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o el cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas. Si en dicho plazo no se ha generado ninguna respuesta se entiende que su reclamo ha sido aceptado y se procederá a realizar el cambio de inmediato por otra prenda. En estos casos no se realizará devolución de dinero.

Procedimiento para reclamo por garantía de mercancía adquirida en tiendas físicas BrandStore:

1. Acude a una de nuestras tiendas físicas con el producto que desea reclama.
2. Entrega en la caja la(s) prenda(s) que deseas 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 a la prenda, te informaremos si es procedente o no la garantía y los motivos que sustentan nuestra decisión.
5. Para la devolución del dinero, BrandStore solicitará al consumidor la siguiente información:
Nombre completo, cédula de ciudadanía, No. de cuenta bancaria, Tipo de cuenta y Banco, o la certificación bancaria expedida por el banco.
6. En caso de que tu reclamo sea negado, enviaremos de vuelta la prenda a la tienda física BrandStore en la cual radicaste la petición y entregaste inicialmente la prenda, informando los motivos por los cuales no accedimos a la garantía.

Ten presente que, en los eventos de que BrandStore no acceda a reconocer la garantía de una prenda, la misma sea enviada a la tienda física dónde se entregó inicialmente, y el consumidor no la reclame, comenzará a correr el término de abandono de la prenda en los términos de la normatividad vigente.

3. DERECHO DE RETRACTO

¿Qué es?

El retracto consiste en el derecho que tienen los consumidores en deshacer el negocio realizado con BrandStore después de realizar una compra de productos a través de un medio digital. 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.

Debido a que en BrandStore no contamos con canal de venta Online, no aplica la ley de derecho al retracto.