

POLITICAS DE ENVIOS, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

POLÍTICAS DE ENVÍO

Cobertura

TIENDA DEL BÚHO realiza despachos a todos los municipios del territorio colombiano a través de su(s) transportadora(s) aliadas, que garantiza(n) la seguridad y cobertura, para que su compra llegue a la dirección que desees.

Tiempos de entrega

El tiempo de entrega de los productos es aproximadamente **3 a 5 días** hábiles para Área metropolitana Bogotá y entre **5 y 8 días** hábiles para las demás ciudades de Colombia de acuerdo a la cobertura de zona de la empresa de envíos.

Los tiempos de entrega empiezan a contar a partir de la confirmación del pago. Para pagos con tarjeta de crédito y utilizando el botón PSE, la plataforma de pagos deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de los datos, lo cual puede tardar hasta un día hábil.

En el momento de la aprobación del pago de tu orden, recibirás un correo electrónico con la confirmación del mismo.

Las entregas no se pueden realizar en un horario exacto. En caso de que tengas alguna inquietud con el despacho del producto puedes comunicarte con la línea de WhatsApp institucional ó través de nuestro correo tiendabuho@eia.edu.co en el horario de **Lunes - Viernes 8:00 am. - 4:00 pm.**

El producto podrá ser recibido por cualquier persona mayor de edad que habite o esté presente en el lugar de entrega, para lo cual bastará la firma de la guía del transportador.

En caso que el producto tenga señas de daños o rupturas en su empaque en el momento de la entrega, debes registrarlo en la guía del transportador como una observación y comunicarte con la línea de WhatsApp institucional ó través de nuestro correo tiendabuho@eia.edu.co en el horario de **Lunes - Viernes 8:00 am. - 4:00 pm.**

Costo del envío

El envío de los pedidos en el territorio colombiano y fuera de Colombia, se realiza un cálculo del valor del envío de acuerdo al peso y ubicación exacta.

Esta información la pueden consultar en el Carrito de Compras, luego de seleccionado el(los) producto(s). Este valor se calculará en el proceso de la compra y será informado en el momento de la liquidación de la orden, antes de que realices el pago.

POLÍTICAS DE CAMBIO

Cambios o devoluciones

Si deseas hacer el cambio de alguno de nuestros productos, se debe realizar dentro de los tiempos máximo establecidos, según el derecho de Retracto y Reversiones de Compra. El tiempo máximo para solicitar un cambio son **5 días hábiles**, a partir de la fecha de entrega del producto.

Los pasos a seguir son:

- Comunicarte con la línea de WhatsApp institucional ó través de nuestro correo tiendabuho@eia.edu.co en el horario de **Lunes - Viernes 8:00 am. - 4:00 pm.**
- Si ya la mercancía fue recibida, puede ser enviada de vuelta a nuestro punto de venta Universidad EIA – Sede Palmas – Envigado Antioquia. Adjuntando el documento de la Factura.
- Los datos que deben relacionar en su comunicación:
 - Nombre Completo
 - Número de Identificación
 - Teléfono de contacto
 - Correo Electrónico
 - # de Pedido
 - Fecha de Realización de la Compra
 - Producto Comprado
 - Producto para cambiar

Debes tener en cuenta que:

- Los productos en promoción o con descuento no tienen cambio.
- El cambio debe realizarse sobre el mismo valor o superior del producto comprado, pagando el excedente, según sea el caso.
- El cliente debe asumir el costo del envío de la devolución, en caso de que no sea entregado en el punto de venta principal.

Cambios

Una vez hayas solicitado la devolución de tu producto podrás escoger entre las siguientes opciones:

- Cambio del producto
- Devolución del dinero.

Para hacer la devolución del envío puedes utilizar el mismo empaque en que te entregamos tu pedido o utilizar un empaque de tu preferencia, sin embargo, es importante que el empaque sea el adecuado según la naturaleza del producto para que este no se pueda ver afectado durante el proceso de transporte.

Una vez recibamos tu producto de vuelta en nuestra bodega, verificaremos las condiciones en que se encuentra el producto, el área de logística tendrá 1 día hábil para informarte si tu producto cumple con los criterios establecidos para hacer el cambio, para otro producto o devolución del dinero

En caso de que tu producto no cumpla con los criterios de nuestra política de cambios y garantías, te informaremos con un correo electrónico, la razón por la cual no procede el cambio o la garantía y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial. Las condiciones del producto para cambio son:

- Producto debe estar empacado
- NO debe estar rayado o marcado

Los tiempos para el cambio, según la política de TIENDA DEL BÚHO son: **Cambio del producto:** El tiempo para el envío de cambios es aproximadamente **3 a 5 días hábiles** para Área metropolitana o Bogotá y entre **5 y 8 días hábiles** para las demás ciudades de Colombia, contados a partir de la recepción del producto en nuestra bodega o a partir del día de confirmación de retención del producto en la bodega.

Devolución del dinero: Datos que debe enviar para realizar devolución

- Tipo de Cuenta: Ahorros / Corriente
- Número de Cuenta
- Titular de la Cuenta (Debe ser la misma persona que realizó la compra)

A través de transferencia o abono a la tarjeta de crédito: se realiza aproximadamente dentro de los **quince días** hábiles siguientes de recibir el producto en nuestra bodega, o a partir del día de confirmación de retención del producto en la bodega.

DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DE COMPRAS

En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o 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, porcentaje de comisión de pasarela de pagos 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 en 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.

REVERSIÓN DEL PAGO

Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

El consumidor tendrá derecho a reversar los pagos correspondientes a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico, por cualquier motivo y aún sin que medie justificación alguna, siempre que el pago se haya realizado a través de una operación de débito automático autorizada previamente por dicho consumidor, en los términos que señale el gobierno Nacional para el efecto.

La reversión del pago solo opera 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 que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado

El consumidor deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente. Además, deberá notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.