

GARANTIAS, DEVOLUCIONES Y DERECHO DE RETRACTO

Garantías.

La garantía de los productos será la que se anuncie al interior del producto.

Para realizar solicitud de reclamo por garantía del producto, ésta debe estar vigente y cumplir con las condiciones que estipula CasaLuker o el fabricante del mismo.

Casos por los que el usuario podrá realizar reclamación.

1. Garantía por idoneidad, seguridad, calidad y funcionamiento.

De conformidad con la normatividad vigente en lo estipulado en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), los productos adquiridos, para que puedan ser objeto de reclamación de garantía, deberán cumplir con el buen estado del producto y con las condiciones de idoneidad, calidad, funcionamiento y seguridad, legalmente exigibles o las ofrecidas por CasaLuker o el fabricante del mismo, en caso de presentarse situaciones anómalas en estos aspectos, ya sea al momento de recibir y verificar el estado del producto o en su defecto después de su uso dentro de los términos y fechas establecidas, el usuario podrá anteponer su derecho de reclamo de garantía legal.

Para interponer el derecho de reclamo de garantía legal, el usuario se podrá comunicar a la línea de atención al cliente +57 3115466607 a nivel país.

Una vez recibida la solicitud, CasaLuker evaluará el caso expuesto y si cumple las condiciones de garantía / reclamación, coordinará con el usuario la recepción del producto siendo asumidos los gastos de envío por CasaLuker.

Los productos comercializados en los establecimientos que no sean de CasaLuker no serán susceptibles de garantía y perderán su vigencia en caso de que presenten señas de fallas de aquellas descritas en la Ley 1480 de 2011, artículo 7 y siguientes (Estatuto del Consumidor):

- Uso inadecuado o se le da un uso diferente al que ha sido diseñado.
- Fluctuaciones de voltaje generadas por descargas eléctricas o rayos, robo o similares, inundaciones, derrame de líquidos.
- Instalación, destape o reparación por personas no autorizadas por el fabricante.
- Se demuestre que el defecto proviene de fuerza mayor o caso fortuito.
- Usuario no acate las instrucciones de instalación, armado, uso o mantenimiento indicadas en el manual de usuario o garantía.
- Presente desgaste y envejecimiento normales del producto.
- Adaptación e instalación de piezas o accesorios que no hayan sido proporcionados en su empaque original.
- No se proporcione mantenimiento adecuado, oxidación, decoloración, ralladuras, golpes o daños ocasionados por animales.
- Presente alteraciones en su número de serie o que los sellos de garantía se encuentren rasgados.
- Tampoco aplicará la garantía al maltrato presentado en el embalaje, la falta o merma de accesorios por robo y/o accesorios dañados, ya que no se consideran un problema técnico derivados por defectos de idoneidad, seguridad, calidad y funcionamiento del producto.

2. Devoluciones y cambios.

CasaLuker procederá a realizar los cambios y a aceptar las devoluciones de los productos y/o servicios, de acuerdo a los parámetros de las garantías conferidas por el respectivo productor, o de acuerdo con los términos de ley.

Para los productos que no cuenten con garantía, CasaLuker, podrá, a su arbitrio, proceder a su cambio o aceptar su devolución. CasaLuker, sólo estará obligado a aceptar cambios o devoluciones de productos sin garantía, cuando al momento de la entrega del respectivo producto se determine que el mismo no corresponde con las características con que se exhibe en este sitio, o se encuentra averiado o ha superado su fecha de vencimiento.

La solicitud de cambio o devolución la deberá hacer el usuario a través de la línea +57 3115466607 Siempre que la solicitud de cambio o devolución se presente por causas no atribuibles a CasaLuker.

3. Retracto y reversión del pago.

Retracto.

El derecho de retracto es la posibilidad que se le brinda al usuario de solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado como también realizar la devolución del producto recibido, dentro de un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto. Cualquier solicitud para devolución o cambio de productos deberá cumplir con las disposiciones sanitarias y garantías para los usuarios, cuando los productos a que se refiere sean objeto de inconveniencia sanitaria o restricción legal o reglamentaria.

El derecho de retracto deberá ser solicitado a la línea +57 3115466607.

El derecho de retracto no aplica para bienes de uso personal como cepillos de dientes, desodorantes o cosméticos y bienes perecederos, que de acuerdo con el diccionario de la lengua española son “aquellos bienes que son poco durables, que han de perecer o acabarse” como los abarrotes, frutas y verduras.

3.1. Condiciones generales para un retracto.

- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los usuarios.
- El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de cinco (5) días hábiles de entregado.
- El producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.

3.2. Condiciones de logística del retracto.

- Si el producto ya fue entregado al usuario y el domiciliario aún está presente al momento de la solicitud de retracto, el usuario deberá entregar al domiciliario el producto para devolución.
- Si el producto ya fue entregado al usuario y el domiciliario ya no se encuentra presente al momento de la solicitud de retracto, se asignará por parte de CasaLuker un domiciliario para recoger la mercancía a devolver, una vez radicada la solicitud de retracto por el usuario.
- El personal encargado de la recolección del producto no se encuentra facultado para desarmar ni manipular el producto, su única función será la de recogerlo.
- Si el producto no se encuentra empacado en su empaque original, no se procederá con la recolección.

3.3. Reversión de pago.

La reversión de pago aplica cuando la adquisición de los bienes o servicios se hubiere realizado a través de mecanismos de comercio electrónico o call center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual y, para tal efecto, se hubiere utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.

La reversión de pago se debe solicitar dentro de un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.

La reversión se puede presentar por cinco causales:

- Usuario sea objeto de fraude.
- Operación no solicitada.
- Producto adquirido no sea recibido.
- Producto entregado no sea el solicitado.
- Producto sea defectuoso.

La solicitud de reversión de pago deberá ser solicitada a la línea +57 3115466607.

Una vez interpuesta la solicitud y ésta es procedente se le emitirá constancia dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la verificación de su solicitud.

En caso de que no proceda la reversión de pago, el área de servicio al cliente +57 3115466607 estará notificando la no aceptación de la solicitud y los motivos de la negativa.

El usuario debe garantizar en la información suministrada en la PQRS que el bien se encuentra en las mismas condiciones en que se recibió, sellado, en perfecto estado, sin usar, en su empaque original, con todos sus accesorios y a disposición para recogerlo.

En el evento que hubiere alguna controversia derivada de la reclamación de reversión del pago previo pronunciamiento de una autoridad jurisdiccional o administrativa en firme que determine que la misma no era procedente, el consumidor se hará responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión. En este caso, el emisor del instrumento de pago (entidad financiera), en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez notificada la decisión la autoridad jurisdiccional o administrativa en firme, cargará definitivamente la transacción reclamada al usuario y el dinero será puesto a disposición de CasaLuker, siempre que en la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago utilizado para realizar la compra objetada, existan recursos para efectuarla, la entidad financiera verificará por una sola vez la existencia de recursos y el cargo puede ser parcial en el evento que éstos no sean suficientes.

En caso de ser demostrada mala fe, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer sanciones pecuniarias contra el usuario.