

## CONDICIONES GENERALES

En [www.expomoda.com.co](http://www.expomoda.com.co) estamos dispuestos a darte un mejor servicio, y te presentamos nuestras condiciones generales para que tengas en cuenta con respecto a la compra de tu producto, queremos que tu experiencia sea 100% garantizada, si por algún motivo no estás satisfecho (a) estamos dispuestos a asistirte para brindarte la mejor solución.

### 1. CONDICIONES PARA UNA DEVOLUCIÓN

*El término máximo para ejercer el derecho de retracto y/o devolución del producto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega. Conforme lo establece el Artículo 47. De la ley 1480 de 2011, derecho de Retracto.*

El consumidor deberá devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución serán cubiertos por el proveedor [www.expomoda.com.co](http://www.expomoda.com.co). 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.

- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- 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 (05) días naturales o calendario de entregado.
- El producto adquirido no debe ser percedero, de uso personal o íntimo.

Para realizar una devolución el cliente deberá escribir su caso al correo [contacto@expomoda.com.co](mailto:contacto@expomoda.com.co) indicando en el asunto DEVOLUCIÓN y explicando su caso.

### 2. CONDICIONES PARA UN CAMBIO

Para realizar un cambio de talla el cliente deberá escribir su caso al correo [contacto@expomoda.com.co](mailto:contacto@expomoda.com.co) indicando en el asunto CAMBIO POR TALLA y explicando su caso.

Los costos del envío para cambio de talla serán asumidos por el cliente si es un cambio por error del cliente si es por error de [www.expomoda.com.co](http://www.expomoda.com.co) serán asumidos por nosotros.

La solicitud de cambio será analizada por para la verificación del cumplimiento de los requisitos ya señalados, el tiempo máximo para dar respuesta a una solicitud de cambio de tu producto es de 15 días hábiles.

### **3. CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PRODUCTO ERRADO**

En caso de que el cliente reciba un producto de características diferentes a lo descrito en la página en el momento de la compra, se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento con el fin de verificar la validez de la reclamación.

1. El cliente deberá realizar la solicitud de retracto a través del correo [contacto@expomoda.com.co](mailto:contacto@expomoda.com.co) y seguir las instrucciones que serán enviadas por el mismo medio.
2. El cliente deberá enviar las imágenes del producto errado indicando en el asunto el motivo de la reclamación, dentro de las siguientes 48 horas hábiles de haber recibido el producto.
3. Una vez recibida la información y corroborados los datos, el área encargada dará respuesta en un tiempo inferior a 48 horas hábiles.
4. Se realizará devolución del producto errado (costos asumidos por nosotros) al proveedor
5. Una vez se cuente con el producto errado en las bodegas del proveedor se realizara el reordenamiento para que el cliente reciba el producto con las características adquiridas inicialmente.

Si el cliente no envía las imágenes solicitadas podrá aplicar al derecho de retracto a través de la página, ateniéndose a lo descrito por esta política.

### **4. CONDICIONES POR GARANTÍA DEL PRODUCTO**

Si el producto adquirido a través de la tienda virtual presenta algún defecto de fabricación o problemas de calidad, el cliente deberá escribir un correo a [contacto@expomoda.com.co](mailto:contacto@expomoda.com.co) indicando en el asunto RECLAMO POR GARANTÍA y seguir las instrucciones enviadas por el mismo medio para un cambio por garantía.

Todas las solicitudes de garantías deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Contamos con una garantía de (30) días naturales o calendario por defectos de costuras o imperfectos en materias primas e insumos (telas, broches, elásticos, encajes, cremalleras, etc).
- Estos artículos deben estar en perfectas condiciones, completos, con las marquillas y etiquetas aún puestas y en su empaque original.
- Tan pronto se reciba el producto se realizará un proceso de verificación y análisis en el departamento de calidad para validar que el producto tiene defectos de fábrica y no ha sufrido mala manipulación con el fin de proceder con el caso y dar respuesta a la solicitud.

- Para cambios y devoluciones por garantía, el costo de los envíos hacia es asumido por nosotros.
  - El término de vigencia de la garantía de los productos adquiridos en la página web es de 30 días calendario. El plazo de la garantía empieza a correr desde el momento en que se realiza la entrega del producto en el domicilio establecido por el cliente.
  - Para realizar un reclamo por garantía, es requisito fundamental presentar la factura de compra.

El daño del producto debe ser por un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso o desgaste por parte del cliente.

[www.expomoda.com.co](http://www.expomoda.com.co) tiene derecho a reponer, reparar o reembolsar el dinero del producto.

La reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien a [www.expomoda.com.co](http://www.expomoda.com.co) para la reparación.

En caso que el bien no admita reparación o se repita la falla del producto, [www.expomoda.com.co](http://www.expomoda.com.co) procederá a informar al consumidor su decisión sobre la forma de hacer efectiva la garantía, ya sea el cambio del bien por otro idéntico o por uno de las mismas características.

Adicionalmente, las condiciones para aceptar un proceso de garantías dependen de la categoría a la cual corresponda el producto.