

POLÍTICAS DE ENTREGA, CAMBIOS O DEVOLUCIONES

El presente documento determina la política de entrega, cambios o devoluciones de los productos que sean adquiridos mediante el carro de compra en la tienda virtual de **L.A.L HOLDING EMPRESARIAL S.A.S**. Para efectos del presente documento, se entenderá a la sociedad **L.A.L Holding Empresarial S.A.S Nit. No. 901.757.960-3** como **LAL HOLDING**

1. ENTREGA.

LAL HOLDING lleva tu pedido a la dirección registrada, en un plazo entre 2 y 8 días hábiles, dependiendo del lugar de entrega, brindándote cobertura en todos los municipios de Colombia a través de empresas de mensajería nacional de acuerdo a las tarifas liquidadas al momento de la compra, en el entendido que el precio dependerá del lugar del envío.

2. ENTREGA.

La entrega se realizará en la dirección indicada en el momento del check out a cualquier persona responsable y mayor de edad que se encuentre en el lugar de entrega, para lo cual bastará la firma de la guía del transportador.

En el caso de unidades residenciales o edificios con servicio de portería, la entrega se realizará al portero de dichos domicilios, contando con su firma en el documento de transporte.

En caso de que el cliente manifieste expresamente al momento de la compra, que el producto debe ser entregado únicamente al comprador o a un tercero autorizado, y estos no se hallen presentes el día de la entrega, lo anterior, deberá indicarse en la casilla de observaciones del formulario de despacho. Por tanto, En caso de no estar nadie presente en el sitio de entrega para recibir el producto despachado, o no estar presente el comprador o la persona autorizada, el pedido será devuelto al lugar de despacho y **LAL HOLDING** reprogramará la entrega del mismo. Si el producto no es recibido después de dos visitas realizadas por parte de la transportadora, **LAL HOLDING** procederá con la devolución de los productos a su bodega. En este caso, si el cliente desea que le reenvíen el pedido, es obligación suya contactarse con **LAL HOLDING** para programar el reenvío del pedido, lo cual implica un costo que deberá asumir el cliente.

3. TIEMPOS DE ENTREGA.

El tiempo de entrega para Medellín es de 3 días hábiles, para ciudades principales es de 3 a 5 días hábiles y para el resto del país, entregamos tu pedido en un plazo de hasta 8 días hábiles.

El tiempo de entrega comenzará a contar a partir de la confirmación del pago, ésta será enviada a través de un mensaje a tu correo electrónico.

Para pagos con tarjetas de crédito y débito, nuestro procesador de pagos PayU deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de datos, lo cual puede tardar hasta un día hábil.

- Si tu compra es confirmada antes de las 3 p.m. de lunes a viernes, el primer día hábil es el día en que realizas la compra y desde ese día empezará a contar el tiempo de entrega.
- Si tu compra es confirmada después de las 3 p.m., el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación de tu compra.
- Si realizas una compra un sábado, domingo o festivo, el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación de tu compra.

Si al momento de recibir tu pedido notas alguna novedad en el empaque o estado del mismo, ésta se debe registrar en el campo de observaciones de la guía de transporte. Si no se registra algún reclamo por parte del cliente en el documento de transporte correspondiente, se entenderá que el recibo del producto fue satisfactorio.

Si el producto recibido por el cliente no corresponde al publicado y/ó si el producto está dañado al momento de la entrega, el costo de envío no se cobrará al cliente

Si al momento de la entrega del producto, el cliente rechaza el recibimiento del mismo por una razón ajena a la responsabilidad de **LAL HOLDING**, el costo del envío no le será devuelto.

Luego de recibido el producto, bajo ninguna circunstancia, ni el transportador ni terceros están autorizados para volver a retirar el producto del domicilio.

Las entregas no se pueden realizar en un horario exacto.

CAMBIOS O DEVOLUCIONES:

Si deseas hacer el cambio o devolución de alguno de nuestros productos que adquiriste a través de nuestra tienda virtual **www. LAL HOLDING** debes tener en cuenta lo siguiente:

- Se aceptan cambios de productos que presenten algún defecto por motivos de calidad del producto y que estén dentro del tiempo establecido para aceptar el cambio o devolución, máximo 10 días hábiles después de recibido el producto.
- Revise que ha recibido todos los artículos en perfecto estado. Una vez le sean entregados, **LAL HOLDING** no se hace responsable de la pérdida de los mismos.
- No se realizarán cambios o devoluciones de productos que hayan sido usados o extraídos de su empaque original.
- No se aceptan cambios o devolución de dinero cuando se usa inadecuadamente el producto o se le da un uso diferente para el que fue diseñado y no se siguen las instrucciones de uso, recomendaciones o advertencias señaladas en la etiqueta del envase o en el interior de la plegadiza.
- Debe tenerse en cuenta que los productos en promoción o con descuento no tienen cambio. En algunos casos aplicarán condiciones especiales que dependerán de la dinámica o actividad sobre la cual los estés comprando.
- Para poder realizar el cambio o devolución del producto, debe utilizarse el mismo empaque en que fue entregado el pedido y estar acompañado de la factura de compra respectiva
- El envío del cambio o devolución del producto deberá realizarse por cualquier medio y los costos asociados correrán por cuenta del comprador.

Para tramitar su cambio o devolución, por calidad deben registrarlo a través de alguno de nuestros canales de atención, a saber: **servicioalcliente@holding** o en el PQR. Tener en cuenta que, en los casos de calidad de producto, siempre en lo posible se debe reportar el número de lote, que se encuentra impreso sobre etiqueta, directamente en el envase o en la plegadiza. Las PQR serán atendidas en un término de quince (15) días hábiles.

- El cliente puede escoger entre las siguientes opciones de cambio:

Cambio del producto: Sujeto a disponibilidad de inventario en el momento del cambio. Sólo se podrán realizar cambios por productos con valor igual o inferior al original y para diferencia en caso de aplicar, se entregará en un cupón para una nueva compra en la tienda online. En caso de no contar con disponibilidad para el cambio, se entregará el valor del producto(s) en un cupón para una nueva compra.

Cupón para realizar una nueva compra: este cupón tiene validez por seis meses a partir de la fecha de creación.

Reembolso del dinero: Solo para solicitudes por calidad de producto. Dependiendo del medio de pago que hayas utilizado para tu compra, el reembolso se hará a través de una transferencia electrónica o a tu tarjeta de crédito con la que se realizó la compra. Los reembolsos parciales se procesarán por medio de transferencia electrónica.

Reembolso del dinero: Solo para solicitudes por calidad de producto. Dependiendo del medio de pago que hayas utilizado para tu compra, el reembolso se hará a través de una transferencia electrónica o a tu tarjeta de crédito con la que se realizó la compra. Los reembolsos parciales se procesarán por medio de transferencia electrónica.

Tiempos.

Estos son los tiempos para cada una de las opciones:

- Los cambios se despacharán aproximadamente en 3 días hábiles después de recibido el producto en la bodega y aplicarán los mismos tiempos de una entrega regular.

- El cupón para realizar una nueva compra se enviará aproximadamente en 2 días hábiles después de recibido el producto en la bodega.
- Reembolso del dinero: A través de transferencia electrónica, el proceso puede tomar de 5 a 7 días hábiles. En el caso de las tarjetas de crédito, tener en cuenta que el monto devuelto puede tardar hasta 30 días hábiles para verse reflejados, dependiendo de la política del banco emisor. El término, las deducciones o retenciones de dinero por concepto de servicios que cada entidad bancaria determine para reflejar este saldo a favor no es responsabilidad de **LAL HOLDING**.

Luego de recibir el producto en nuestra bodega, te enviaremos un formato de solicitud de reembolso para que lo diligencies, una vez te confirmamos el recibido de este formato empezará a contar el tiempo para tu reembolso.

Aclaración.

En caso de que tu producto no cumpla con las condiciones para aceptar la devolución. Te informaremos con mensaje a tu correo electrónico la razón por la cual no procede el cambio y/o garantía y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial.

DERECHO DE RETRACTO:

De acuerdo con el derecho de retracto consagrado por la Ley 1480 de 2011, el consumidor debe ejercer este derecho dentro de los 5 primeros días hábiles siguientes a la fecha en que se entregó el producto. Para la devolución invocando el derecho de retracto el cliente deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, acercándose a un punto autorizado de la transportadora y utilizando únicamente la guía suministrada por el comercio.

En caso de que se cumplan todas las condiciones mencionadas, **LAL HOLDING** devolverá al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. Para conocer más a fondo de su derecho y las obligaciones que de él desprenden para ejercerlo, por favor consultar el decreto en www.sic.gov.co.

REVERSIÓN DEL PAGO:

La ley dispone que en las ventas efectuadas mediante mecanismos de comercio electrónico y/o ventas online, en las que se haya utilizado una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro medio de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de:

- Fraude.
- Corresponda a una transacción no solicitada.
- No has recibido el producto comprado dentro del tiempo informado en la política de entrega
- El producto entregado no corresponda a lo solicitado o esta defectuoso.

Si se cumple con alguna de las causales anteriores y para proceder con la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes el consumidor deberá devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del medio 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.