

## **POLÍTICA DE DEVOLUCIONES**

Nuestro ideal de gestión en Ruanas Fashions es generar satisfacción total del cliente, tanto en nuestros productos como en el proceso de entrega, por estos motivos siempre buscamos la mejor solución para nuestros clientes.

Derecho de Devolución: En consideración a los términos y condiciones de entrega previstos, y en cumplimiento a los estándares normativos que le son aplicables, el proceso de devolución de productos podrá llevarse a cabo teniendo en cuenta las siguientes políticas de devolución definidas por la compañía y amparadas por la normatividad vigente:

- El plazo máximo para las devoluciones de mercancías atribuibles al cliente será de 05 días hábiles a partir de la fecha de entrega del producto.
- Los productos deberán ser enviados, sin usar y conservando las etiquetas y embalaje original con los que fueron entregados.
- Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente. En caso de producirse una devolución válida de acuerdo con estas políticas de devolución, y por consiguiente, se haga uso de la facultad de retracto, Ruanas Fashions deberá reintegrar el precio de compra que el cliente haya pagado por el producto devuelto, dentro de los cinco días siguientes al recibo del producto o la cancelación del contrato. Sin embargo, el proceso de reintegro del valor pagado podrá tardar máximo hasta 30 días calendario contados desde el momento en que el cliente ejerció el derecho de retracto, ya que, en caso de pago con tarjeta de crédito, la institución financiera puede demorar más tiempo en aplicar la devolución a su cuenta. De encontrarse que, a pesar de los requisitos debidamente informados al cliente para la configuración del derecho de retracto, Ruanas Fashions encuentra que el producto no fue devuelto en las mismas condiciones en que fue entregado, o que el mismo ha sido dañado por un acto u omisión imputables al cliente, Ruanas Fashions estará facultado para abstenerse de reconocer el derecho de retracto solicitado por el cliente.

Exoneración de Responsabilidad: Ruanas Fashions quedará exonerado de cualquier responsabilidad frente a cualquier daño o variación que pudiere sufrir el producto derivado

de un hecho o circunstancia causada por fuerza mayor o caso fortuito, o que se haya presentado un uso indebido del bien por parte del cliente.

Procedimiento:

- El cliente deberá solicitar la autorización de retorno del producto mediante correo en donde explique el motivo de la devolución junto con las evidencias fotográficas, para continuar con el trámite el cliente primero deberá obtener respuesta de aceptación de dicha devolución por parte de la Ruanas Fashions, no se responderá por mercancías enviadas sin cumplir los anteriores requisitos.
- El cliente será el responsable de acercar la mercancía a la dirección geográfica donde se efectúa la recepción de las devoluciones por parte de Ruanas Fashions y los costos que se originen por el traslado como fletes, manipulación, embalajes, etc. corren por cuenta del cliente.
- Luego de recibida e inspeccionada la mercancía devuelta y en caso de proceder la devolución, se tramitará la devolución del dinero en un plazo no mayor a 30 días.
- En todo caso y como control de calidad, el cliente siempre deberá informar de manera escrita el motivo de la devolución.

Ruanas Fashions se abstiene de reembolsar el dinero pagado por los productos adquiridos en los siguientes eventos:

- Si los productos han sido adquiridos por cualquier canal de distribución y/o comercialización diferente al de nuestra tienda virtual.
- Si los productos presentan daños causados por un mal uso o negligencia (exposición a productos químicos, sustancias cáusticas, temperaturas extremas, objetos afilados, etc.)
- Si los productos presentan daños causados por un uso indebido o por desatender las instrucciones de lavado contenidas en las etiquetas adheridas al producto que contienen información relativa al cuidado de las telas.

**NOTA:** Ruanas Fashions asumirá el *sobrecosto* que se origine de subsanar las devoluciones que se presenten por las situaciones que se mencionan a continuación y dará respuesta inmediatamente se conozca el caso:

- El producto no corresponde al detalle de la orden de compra del cliente.
- Cuando las cantidades no coinciden con las solicitadas por el cliente en la orden de compra.

- El producto entregado se encuentra con defectos de fabricación.