Política de Devoluciones, Reembolsos y Garantías - Margas Shop

Última actualización: 21 de abr. de 25

En **Margas Shop**, operada por **Tautologic SAS**, queremos que tu experiencia de compra sea satisfactoria y segura. Esta política describe los derechos y procedimientos para devoluciones, reembolsos y garantías de los productos adquiridos a través de nuestra Plataforma, en cumplimiento con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y demás normativa colombiana aplicable.

1. Responsabilidad

- Vendedor ("**Aliado**"): Es el principal responsable de aceptar devoluciones, procesar reembolsos y gestionar las garantías de los productos que vende, de acuerdo con la ley y esta política.
- Margas Shop: Actúa como intermediario y facilitador. Podemos intervenir en disputas entre Comprador y Vendedor para mediar una solución, pero la responsabilidad final sobre el producto recae en el Vendedor.

2. Derecho de Retracto

- Definición: De acuerdo con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, en las ventas realizadas a través de métodos no tradicionales o a distancia (como las ventas online en Margas Shop), el Comprador tiene derecho a retractarse de la compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió el producto.
- Condiciones para el Retracto:
  - ❖ El Comprador debe notificar al Vendedor su decisión de retractarse dentro del plazo de 5 días hábiles.
  - ❖ El producto debe ser devuelto por el Comprador en las mismas condiciones en que lo recibió (empaque original, etiquetas, accesorios, sin signos de uso indebido).
  - ❖ Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el Comprador.
- Proceso:

1. El Comprador contacta al Vendedor (a través de Margas Shop) informando su decisión de retracto.

2. El Vendedor proporciona las instrucciones para la devolución.

3. El Comprador envía el producto (asumiendo el costo de envío).

4. Una vez el Vendedor recibe y verifica el producto, procederá al reembolso total del dinero pagado por el producto (sin incluir el costo del envío inicial, salvo que el Vendedor

ofrezca lo contrario) en un plazo máximo de treinta (30) días calendario desde el momento en que se ejerció el derecho.

- Excepciones al Derecho de Retracto: Este derecho no aplica, entre otros, para:
    - ❖ Bienes personalizados o confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor.
    - ❖ Bienes de uso personal (ropa interior, trajes de baño, etc., por higiene).
    - ❖ Bienes que por su naturaleza no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
    - ❖ Bienes perecederos.
    - ❖ Servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.
    - ❖ Adquisición de bienes en oferta o promoción, si se informa claramente la restricción.

3. Devoluciones por Producto Incorrecto, Defectuoso o Dañado

- Producto Incorrecto: Si el Comprador recibe un producto diferente al solicitado, debe contactar al Vendedor dentro de un plazo razonable (ej. 5 días hábiles) para coordinar la devolución del producto incorrecto y el envío del correcto. En este caso, el Vendedor asumirá los costos de envío asociados.
- Producto Dañado en Tránsito: Ver la Política de Envíos y Tiempos de Entrega. El Comprador debe reportarlo al Vendedor inmediatamente o dentro de un plazo corto (ej. 24-48 horas) con evidencia. El Vendedor gestionará la reclamación con la transportadora y ofrecerá una solución (reenvío, reembolso).
- Producto Defectuoso (Garantía): Ver sección de Garantías.

4. Garantía Legal

- Obligatoriedad: Todos los productos nuevos vendidos en Margas Shop están cubiertos por la garantía legal obligatoria establecida en la Ley 1480 de 2011.
- Término: El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o el ofrecido por el productor/proveedor (Vendedor). Si no se indica un término, será de un (1) año para productos nuevos. Para productos perecederos, el término será el de la fecha de vencimiento. Para productos usados (si se permiten), la garantía será de tres (3) meses, salvo que se pacte algo diferente.
- Cobertura: La garantía cubre defectos de calidad, idoneidad o seguridad del producto.
- Proceso de Reclamación de Garantía:
    1. El Comprador contacta al Vendedor (a través de Margas Shop) informando el defecto, dentro del término de la garantía.

2. El Vendedor indicará el procedimiento a seguir, que puede incluir la revisión técnica del producto. Los costos de envío para la revisión inicial por garantía suelen ser asumidos por el Vendedor (verificar normativa específica).

3. Si el defecto está cubierto por la garantía, el Vendedor deberá, a elección del Comprador (según aplique por ley):

    - Reparar el producto gratuitamente.
    - Si la reparación no es posible o no es satisfactoria, proceder a la sustitución por un producto nuevo de iguales características.
    - Si la sustitución no es posible, proceder a la devolución total del dinero pagado por el producto.

- Exclusiones de la Garantía: La garantía no cubre daños causados por mal uso, abuso, negligencia, accidentes, modificaciones no autorizadas, desgaste normal o incumplimiento de las instrucciones de uso o mantenimiento.

5. Proceso de Reembolso

- Los reembolsos (por retracto, garantía, etc.) se procesarán una vez que el Vendedor haya recibido y verificado el producto devuelto o haya determinado la procedencia del reembolso por garantía.
- El método de reembolso será generalmente el mismo utilizado para el pago original (reversión a tarjeta de crédito, transferencia bancaria, etc.), sujeto a las capacidades técnicas de la Plataforma y los procesadores de pago.
- El plazo máximo legal para reembolsos por retracto o garantía es de 30 días calendario, aunque los Vendedores deben esforzarse por procesarlos lo antes posible.

6. Disputas

Si un Comprador y un Vendedor no logran resolver una disputa sobre una devolución, reembolso o garantía, pueden escalar el caso a Margas Shop para mediación. Si la mediación no es exitosa, las partes pueden recurrir a las instancias legales correspondientes (Superintendencia de Industria y Comercio - SIC).

7. Modificaciones

Margas Shop puede actualizar esta política. Los Vendedores deben cumplir como mínimo con esta política y la ley colombiana.

8. Contacto

Para preguntas sobre esta política, contacta a **info@margasshop.com**. Para iniciar un proceso de devolución/garantía, contacta directamente al Vendedor a través de la Plataforma.