

OUTLET TODO AL 50%

INDICE

POLÍTICA DE CAMBIOS PARA COMPRAS A TRAVÉS DE WHATSAPP	2
POLÍTICA DE GARANTÍA LEGAL OUTLET	6
DERECHO DE RETRACTO	10
REVERSIÓN DE UN PAGO	12

POLÍTICA DE CAMBIOS PARA COMPRAS A TRAVÉS DE WHATSAPP

Nuestro objetivo es asegurarnos que te encuentres satisfecho(a) con la compra que realizaste. Si por cualquier motivo (diferente a la garantía) no quedas conforme con el producto adquirido, puedes cambiarlo con un plazo de 30 días calendario en las tiendas físicas Outlet Todo 50% del país.

Para ejercer el derecho al cambio, los productos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- No haber sido usada la prenda.
- Contar con todas sus etiquetas.
- No encontrarse sucia.
- No tener rastros de uso de desodorantes o maquillaje con químicos que decoloren o deterioren las telas.
- No tener rastros de uso de químicos o blanqueador.
- No presentar desteñido.
- La prenda no debió ser alterada o modificada por el consumidor.
- La horma de la prenda debe encontrarse perfecta.
- El estampado, apliques o bordados no deben tener inconsistencias por lavado, planchado o adulteración.
- Encontrarse en las mismas condiciones en las que fue adquirida.
- Deben conservar la etiqueta original.
- Debe presentar la factura de compra o indicar el número de cédula del comprador.
- La compra debió realizarse vía WhatsApp Outlet Todo al 50% (en adelante WhatsApp Outlet Todo al 50%) en las siguientes líneas:

OUTLET TODO AL 50%

N°	REGIÓN	POS	TIENDA	CELULAR
1	BARRANQUILLA	2821	Out821 Todo 50% Unico Barranquilla	3206688142
2	BARRANQUILLA	2889	Out889 Todo 50% Barranquilla	3218269155
3	BOGOTÁ	2540	Out540 Todo 50% Americas Bogota	3142646914
4	BOGOTÁ	2560	Out560 Todo 50% Restrepo 2 Bogota	3142646497
5	BOGOTÁ	2619	Out619 Todo 50% Carrera 60 2 Bogota	3142646932
6	BOGOTÁ	2585	Out585 Todo 50% Bima1 Bogota	3142646443
7	BOGOTÁ	2855	Out855 Todo 50% Suba Imperial Bogota	3142646469
8	BOGOTÁ	2832	Out832 Todo 50% Villavicencio	3142646616
9	BOGOTÁ	2880	Out880 Todo 50% Centro 2 Bogota	3104613894
10	BOGOTÁ	2930	Out930 Todo 50% El Eden Bogota	3104699133
11	BOGOTÁ	2741	Out741 Todo 50% Chapinero Bogota	3105207688
12	BOGOTÁ	2559	Out559 Todo 50% Bima 2 Bogota	3113546260
13	BOGOTÁ	2590	Out590 Todo 50% Floresta Bogota	3124054845
14	BOGOTÁ	2851	Out851 Todo 50% Toberin Bogota	3234917530
15	CALI	2719	Out719 Liquidador Unico Cali	3124054924
16	CALI	2666	Out666 Todo 50% Unico 2 Cali	3137376633
17	CALI	2833	Out833 Todo 50% Esp Unico 2 Cali	3175107603
18	CALI	2641	Out641 Todo 50% La 80 Cali	3142646696
19	MEDELLIN	2565	Out565 Todo 50% La 65 Medellin	3145184546
20	MEDELLIN	2564	Out564 Todo 50% Envigado	3145218765
21	MEDELLIN	2715	Out715 Todo 50% Guayabal Medellin	3145194657
22	MEDELLIN	2826	Out826 Todo 50% Terminal Del Norte Medellin	3142646919
23	MEDELLIN	2917	Out917 Todo 50% Mayorista Medellin	3142646784

- Las prendas en promoción no tienen cambio. Excepto por garantía.
- La ropa interior, medias, vestidos de baño, leggins y bisutería no tienen cambio.

Para los cambios de prendas debe tener presente que:

- Las compras deben ser realizadas vía WhatsApp Outlet Todo al 50%.
- En ningún caso se devolverá dinero por concepto de cambio de prenda.

PREGUNTAS FRECUENTES DE LA POLÍTICA DE CAMBIOS PARA COMPRAS A TRAVÉS DE WHATSAPP

¿La política de cambios, así como sus condiciones, son una obligación legal de Outlet Todo al 50%?

No. La política de cambios no es una obligación legal que deba cumplir Outlet Todo al 50%, sin embargo, para la marca es muy importante la satisfacción de sus clientes, por lo que les permite cambiar sus prendas dentro de un plazo determinado, siempre y cuando cumpla ciertos requisitos y bajo unas condiciones particulares.

¿Puedo cambiar las prendas compradas vía WhatsApp Outlet Todo al 50% en las tiendas físicas de Outlet Todo al 50%?

Si, puedes acercarte a cualquiera de nuestras tiendas físicas Outlet Todo al 50% en Colombia y cumpliendo los requisitos mencionados en la **Política De Cambios Para Compras a Través de Whatsapp** podrás realizar directamente tu cambio. Uno de nuestros asesores de venta te ayudará a realizarlo.

¿Qué puedo hacer si recibí un producto equivocado?

En el caso de que hayas adquirido un producto vía WhatsApp Outlet Todo al 50% y te hayamos enviado por error un producto diferente al adquirido, te reconoceremos el cambio de la prenda. Outlet Todo al 50% programará a la empresa transportadora para que recoja el producto equivocado y luego te haremos el envío del producto que solicitaste inicialmente. Para solicitar la recogida de la prenda equivocada te invitamos a usar nuestros canales de atención al cliente disponibles.

¿Cuáles son los canales de atención disponibles para atención de PQRS?

Outlet Todo al 50% pone a disposición de los consumidores los canales de atención para recibir solicitudes de cambio de prendas:

1. Llevando la(s) prenda(s) físicamente a una de nuestras tiendas Outlet Todo al 50% del país. **(Procedimiento para cambio de mercancía en tienda física por compra vía WhatsApp Outlet Todo al 50%).**
2. Llamando a la Línea de Atención al Cliente **01 8000 423802** de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. **(Procedimiento para cambio de mercancía con recogida en casa por producto equivocado)**
3. Enviando un mensaje al correo electrónico servicioalclienteoutletodoal50@gco.com.co, informando el número de pedido, número de factura, el producto que desea cambiar y el producto de su interés. **(Procedimiento para cambio de mercancía con recogida en casa por producto equivocado)**

PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE MERCANCÍA ADQUIRIDA VÍA WHATSAPP OUTLET TODO AL 50%

1. Acude a una de nuestras tiendas físicas con el producto que desea cambiar por motivos diferentes a la garantía.
2. Entrega en la caja la(s) prenda(s) que deseas cambiar, donde se validará la compra y el estado de la prenda.

La revisión consiste en determinar si existe alguna de las siguientes causales que impida el cambio de la(s) prenda(s), tales como:

- Haber sido usada la prenda.
- No contar con todas sus etiquetas.
- Encontrarse sucia.
- Tener rastros de uso de desodorantes o maquillaje con químicos que decoloren o deterioren las telas.
- Tener rastros de uso de químicos o blanqueador.
- Presentar desteñido.

OUTLET TODO AL 50%

- La prenda fue alterada o modificada por el consumidor.
 - La horma de la prenda haber sido modificada o adulterada.
 - El estampado, apliques o bordados presentar inconsistencias por lavado, planchado o adulteración.
 - Modificaciones en la prenda adquirida.
 - No conservar la etiqueta original.
 - No presentar la factura de compra, el certificado de regalo o indicar el número de cédula del comprador.
 - La compra no se realizó Outlet Todo al 50% vía WhatsApp Outlet Todo al 50%.
 - Las prendas en promoción no tienen cambio. Excepto por garantía.
 - La ropa interior, medias, Vestidos de baño, leggings y bisutería no tienen cambio.
 - Prenda adquirida con un término mayor a 30 días calendario contados a partir de la compra
3. En caso de que tu cambio sea aceptado, te informaremos el saldo a favor y podrás elegir la(s) nueva(s) prenda(s) para realizar el cambio, el cual deberás realizar de manera inmediata en la misma tienda donde llevaste la(s) prenda(s) que solicitaste cambiar.

Ten en cuenta que el cambio debe realizarse por un producto de igual o mayor valor al pagado por el producto en la compra inicial. En caso de que la prenda por la cual desees realizar el cambio sea de un valor mayor, deberás pagar el excedente del producto. El valor a reconocer para cambio será únicamente el que corresponda al valor pagado por la prenda.

En caso de que tu solicitud de cambio sea negada, el asesor de tienda te informará las razones por la que no es procedente el cambio y te realizará la devolución de la prenda. **Outlet Todo al 50%** se reserva el derecho de realizar el cambio de un producto, según el análisis de las condiciones de cada caso.

NOTA: Dentro de la política de cambios, la Compañía no realiza cambios de productos por otros de menor valor a los adquiridos inicialmente, es decir, los cambios se realizan únicamente por prendas cuyo valor a pagar sea igual o superior al pagado inicialmente, teniendo en cuenta que la política de cambios es una atribución propia y de mera liberalidad de la Compañía.

POLÍTICA DE GARANTÍA LEGAL OUTLET

Nuestro objetivo es asegurarnos que recibas un producto de calidad, idóneo y seguro.

Siempre que hayas cumplido con las instrucciones de uso, cuidado o lavado de la prenda, además de utilizarla de manera adecuada, y ésta presente problemas por garantía (calidad, idoneidad o seguridad), daremos aplicación a la presente Política de garantía.

Reclamo por garantía

Una vez radiques la reclamación por garantía a Outlet Todo al 50% por cualquiera de los canales habilitados para tal fin, Outlet Todo al 50% revisará tu caso y analizará la prenda con el ánimo de conocer si existe o no una causal asociada a la garantía.

En el evento de que Outlet Todo al 50% encuentre un defecto o problema en la prenda, por el que deba asumir la garantía, revisará la posibilidad de reparar la misma. Si no es posible reparar la prenda, podrá entregar un producto nuevo de la misma referencia o devolver al consumidor el valor pagado por la prenda (junto con los gastos de transporte en que haya incurrido el consumidor de llegar a existir). La decisión sobre qué hacer en la primera reclamación le corresponde a Outlet Todo al 50% en cumplimiento de la normatividad aplicable a la materia.

Si tu solicitud de efectividad de la garantía no fuera aceptada después de haber sido evaluada por nuestro departamento técnico debido a la falta de conformidad con las condiciones indicadas anteriormente, nos pondremos en contacto contigo, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su reclamación, para coordinar de nuevo su envío con un flete por cobrar donde deberás pagar a la empresa transportadora en el momento en que te haga la entrega de la prenda.

Recomendación antes de reclamar por garantía

Antes de hacer los trámites para un reclamo por garantía, te informamos los casos más comunes por los cuales nos exoneramos (no atendemos) de una garantía, es decir, los motivos por los cuales no reconocemos una garantía:

- Se realiza el reclamo por garantía pasados 90 días calendario, contados a partir de la fecha de entrega de los productos comercializados por Outlet Todo al 50%, con excepción de productos de la marca Chevignon.
- Se realiza el reclamo por garantía pasado 1 año sobre chaquetas de cuero y jeans o pasados 6 meses sobre cualquier otro producto de la marca Chevignon, contados a partir de entrega del producto.
- No seguir las instrucciones de lavado y cuidado de la prenda.
- Uso de desodorantes o maquillaje con químicos que decoloren o deterioren las telas.
- Uso de químicos, o blanqueador en el lavado.
- Desteñido por secado directo al sol.
- La prenda fue alterada o modificada por el cliente y por eso su forma fue dañada.
- El estampado, apliques o bordados fueron planchados.
- Desgaste normal de la prenda.

- El diseño de la prenda tiene un proceso artesanal que hace que cada prenda tenga acabados únicos e irregulares entre un mismo lote.
- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Hecho de un tercero.
- El uso indebido del bien por parte del consumidor.
- Que el consumidor no atendió las instrucciones de uso o mantenimiento indicadas en el manual o etiqueta del producto.

PREGUNTAS FRECUENTES DE LA GARANTÍA

1. Canales de atención disponibles para reclamos por garantía

Outlet Todo al 50% pone a disposición de los consumidores para radicar reclamos por garantía los siguientes canales: Formulario de PQRs que se encuentra en las tiendas físicas Outlet Todo al 50%, línea de atención 01 8000 423802 y correo servicioalclientetodoal50@gco.com.co

2. ¿Qué pasa cuando Outlet Todo al 50% no puede arreglar o reponer el mismo producto?

En los eventos de que Outlet Todo al 50% no pueda arreglar la prenda reclamada por garantía y no cuente con disponibilidad del mismo producto para reponer el mismo, procederá a devolver al consumidor el valor total pagado por la prenda en la factura de venta. Si la compra se realiza vía WhatsApp Outlet Todo al 50% y se cobró un flete por dicho envío, se devolverá el valor pagado por concepto de transporte. El costo del transporte será devuelto únicamente en los casos que la totalidad de las prendas que conforman la factura sean devueltas en dinero en efectivo por concepto de garantía.

Para la devolución del dinero, Outlet Todo al 50% solicitará al consumidor la siguiente información: (i) Nombre completo, (ii) cédula de ciudadanía, (iii) No. de cuenta bancaria, (iv) Tipo de cuenta y (v) Banco, o la certificación bancaria expedida por el banco.

3. ¿Cuál es el término de garantía de una prenda?

El tiempo de garantía de las prendas comercializadas por Outlet Todo al 50% corresponde a 90 días calendario, excepto para los productos de la marca Chevignon.

El tiempo de la garantía para los productos de la marca Chevignon corresponde a: (i) 1 año contado a partir de la fecha de entrega del producto para chaquetas de cuero y jeans, y (ii) 6 meses para los demás productos de la marca.

4. ¿Cuándo comienza a correr el término de la garantía?

Si la prenda fue adquirida vía WhatsApp Outlet Todo al 50%, el término de la garantía comenzará a correr a partir de la fecha de entrega del producto en la dirección informada por el consumidor al momento de la compra. Si la compra fue realizada en cualquiera de las tiendas físicas Outlet Todo al 50%, contará a partir de la fecha de compra.

5. ¿Una vez radique el reclamo por garantía en cuanto tiempo me responden?

Luego de radicado el reclamo de garantía por cualquier de los canales de atención disponibles, Outlet Todo al 50% puede tardarse hasta quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la radicación del reclamo para contestar el mismo.

Cualquier reclamo de calidad e idoneidad que se presente después de usada una prenda será analizada por nuestro departamento de calidad, de acuerdo con la normatividad vigente, en este periodo.

PROCEDIMIENTO PARA RECLAMO POR GARANTÍA DE MERCANCIA ADQUIRIDA EN TIENDAS FÍSICAS O WHATSAPP OUTLET TODO AL 50%

1. Acude a una de nuestras tiendas físicas con el producto que desea reclama.
2. Entrega en la caja la(s) prenda(s) que desees reclamar junto con la factura ó información que acredite la fecha de compra del producto. Informa la razón de la garantía y te entregaremos una constancia de recibo del producto.
3. Enviaremos el producto a nuestro departamento de calidad, con el fin de evaluar las posibles daños, fallas o imperfectos presentados.
4. De acuerdo con el análisis técnico realizado a la prenda, te informaremos si es procedente o no la garantía y los motivos que sustentan nuestra decisión.
5. En el evento de que reconozcamos la garantía del producto, analizaremos la posibilidad de su reparación o reposición. En los eventos de que Outlet Todo al 50% no pueda arreglar la prenda reclamada por garantía y no cuente con disponibilidad de mismo producto para reponer el mismo, procederá a devolver al consumidor el valor total pagado por la prenda en la factura de venta. Si la compra se realizó vía WhatApp Outlet Todo al 50% y se cobró un flete por dicho envío, se devolverá el valor pagado por concepto de transporte. El costo del transporte será devuelto únicamente en los casos que la totalidad de las prendas que conforman la factura sean devueltas por concepto de garantía.
6. Para la devolución del dinero, Outlet Todo al 50% solicitará al consumidor la siguiente información: (i) Nombre completo, (ii) cédula de ciudadanía, (iii) No. de cuenta bancaria, (iv) Tipo de cuenta y (v) Banco, o la certificación bancaria expedida por el banco.
7. En caso de que tu reclamo sea negado, enviaremos de vuelta la prenda a la tienda física Outlet Todo al 50% en la cual radicaste la petición y entregaste inicialmente la prenda, informando los motivos por los cuales no accedimos a la garantía.

Ten presente que, en los eventos de que Outlet Todo al 50% no acceda a reconocer la garantía de una prenda, la misma sea enviada a la tienda física dónde se entregó inicialmente, y el consumidor no la reclame, comenzará a correr el término de abono de la prenda en los términos de la normatividad vigente.

**PROCEDIMIENTO CON RECOGIDA EN CASA PARA CAMBIO DE MERCANCÍA
ADQUIRIDA VÍA WHATSAPP OUTLET TODO AL 50%.**

1. Comunícate con Outlet Todo al 50% por nuestros Canales de Atención: (i) llamando a la Línea de Atención al Cliente 01 8000 423802 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., (ii) enviando un mensaje al correo electrónico servicioalclientetodoal50@gco.com.co o (iii) diligenciando el formulario de peticiones quejas y reclamos disponible en el Portal web, por medio del botón “PQR’s”.
2. Indica la razón de la garantía. Infórmanos tu número de teléfono de contacto, número de documento de identificación, correo electrónico y dirección de recogida de la(s) prenda(s) que presentan la novedad, número del pedido o número de factura con la cual se realizó la compra.
3. Programaremos la recogida de la(s) prenda(s) en la dirección que nos indique, para luego gestionar tu reclamo.
4. Una vez recibida la prenda por el centro de distribución, enviaremos la misma a nuestro departamento de calidad, con el fin de evaluar las posibles daños, fallas o imperfectos presentados.
5. De acuerdo con el análisis técnico realizado a la prenda, te informaremos si es procedente o no la garantía y los motivos que sustentan nuestra decisión.
6. En el evento de que reconozcamos la garantía del producto, analizaremos la posibilidad de su reparación o reposición. En los eventos de que Outlet Todo al 50% no pueda arreglar la prenda reclamada por garantía y no cuente con disponibilidad de mismo producto para reponer el mismo, procederá a devolver al consumidor el valor total pagado por la prenda en la factura de venta. Si la compra se realizó vía WhatsApp Outlet Todo al 50% y se cobró un flete por dicho envío, se devolverá el valor pagado por concepto de transporte. El costo del transporte será devuelto únicamente en los casos que la totalidad de las prendas que conforman la factura sean devueltas en dinero en efectivo por concepto de garantía.
7. Para la devolución del dinero, Outlet Todo al 50% solicitará al consumidor la siguiente información: (i) Nombre completo, (ii) cédula de ciudadanía, (iii) No. de cuenta bancaria, (iv) Tipo de cuenta y (v) Banco, o la certificación bancaria expedida por el banco. En caso de que tu reclamo sea negado, enviaremos de vuelta la prenda a la misma dirección física dónde se recogió inicialmente la prenda, informando los motivos por los cuales no accedimos a la garantía.

DERECHO DE RETRACTO**¿Qué es?**

El retracto consiste en la facultad consagrada en el Estatuto del Consumidor, que tienen los consumidores en deshacer el negocio realizado con Outlet Todo al 50% después de realizar una compra de bienes o servicios. No obstante, este derecho no aplica en todas las relaciones de consumo, es decir, NO aplica en todos los contratos celebrados entre los productos/proveedores y los consumidores.

Término para ejercer el derecho de retracto

El término máximo para ejercer el derecho de retracto es de **5 días hábiles contados** a partir de la fecha en que fue entregado el producto o de la celebración del contrato.

Condiciones para devolver el producto a la Compañía luego de ejercer el derecho de retracto oportunamente.

El producto deberá ser devuelto por el consumidor en las mismas condiciones en que lo recibió, es decir, deberá cumplir entre otras, las siguientes condiciones:

1. No haber sido usada la prenda.
2. Contar con todas sus etiquetas.
3. No encontrarse sucia.
4. No tener rastros de uso de desodorantes o maquillaje con químicos que decoloren o deterioren las telas.
5. No tener rastros de uso de químicos o blanqueador.
6. No presentar desteñido.
7. La prenda no debió ser alterada o modificada por el consumidor.
8. La horma de la prenda debe encontrarse perfecta.
9. El estampado, apliques o bordados no deben tener inconsistencias por lavado, planchado o adulteración.
10. Encontrarse en perfectas condiciones para su posterior venta a otro consumidor.

Canales de atención disponibles para ejercer el derecho de retracto

Outlet Todo al 50% pone a disposición de los consumidores los siguientes canales para ejercer el derecho de retracto: Formulario de PQRs que se encuentra en las tiendas físicas Outlet Todo al 50%, línea de atención 01 8000 423802 y correo servicioalclientetodoal50@gco.com.co

PREGUNTAS FRECUENTES DEL DERECHO DE RETRACTO**1. ¿Si deseo devolver las prendas por medio de una empresa de transporte qué debo hacer?**

Debe hacer llegar la(s) prenda(s) adquirida(s) por medio de una transportadora de lunes a viernes a la siguiente dirección a nombre de:

Nombre: Outlet Todo al 50% la 65

Dirección: Carrera 65 N° 14 - 52, Medellín, Antioquia

Para la devolución de dinero a una cuenta debe enviarnos al correo electrónico servicioalclientetodoal50@gco.com.co adjuntando una certificación bancaria de una cuenta de ahorros o corriente con los siguientes datos:

- Nombre completo
- Cédula de ciudadanía
- Número de cuenta
- Tipo de cuenta
- Banco

El dinero será devuelto en un plazo máximo de 30 días calendario, contados a partir de la fecha en que sean recibidas e identificadas las prendas en nuestra tienda y del recibido de la información bancaria, siempre y cuando se haya ejercido el derecho de retracto dentro del término legal.

2. ¿Quién asume los gastos o costos de transporte para la devolución de la prenda?

Los gastos o costos que acarreen la devolución del producto a Outlet Todo al 50%, serán asumidos en su totalidad y sin excepción por el consumidor.

NOTA: *En los eventos que los consumidores realicen devoluciones de las prendas **bajo la modalidad envío contra entrega o pago por el destinatario**, la prenda **NO** será recibida por la Compañía y será responsabilidad única del consumidor la trazabilidad, extravío, cuidado y/o recuperación de la prenda ante la empresa de transporte contratada por éste.*

3. Luego de recibida la prenda por Outlet Todo al 50%, ¿cuándo será devuelto mi dinero?

En caso de que Outlet Todo al 50%, reciba las prendas y éstas cumplan todas las condiciones mencionadas en la presente política de retracto, devolverá la suma total pagada por la prenda, sin que se procedan a hacer descuentos o retenciones, en un término no mayor a los 30 días calendario siguientes, contados a partir de la fecha de recepción de las prendas en el lugar indicado previamente, siempre y cuando se cuente con la información bancaria del consumidor.

NOTA: Recuerde que para la devolución del dinero requerimos su información bancaria para realizar una transferencia electrónica o la entrega en dinero en efectivo en nuestras tiendas físicas Outlet Todo al 50%, **previa comunicación y coordinación con el área de servicio al cliente.**

Realizada la devolución del dinero y una vez Outlet Todo al 50%, cuente con el soporte de la transacción, envía un comunicado al cliente confirmando la devolución de su dinero. Cabe mencionar que, la devolución del dinero se realiza dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha en que se tuvo información bancaria, sin embargo, la fecha en que la Compañía le envía copia del comprobante puede ser en una fecha posterior.

REVERSIÓN DE UN PAGO**¿Qué es?**

La reversión del pago consiste en la facultad consagrada en el Estatuto del Consumidor que tienen los consumidores en reversar los pagos que hubiesen realizado mediante mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y que hubiesen utilizado una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico para realizar el pago.

Casos en los que aplica la reversión del pago.

1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido dentro de los 30 días calendario siguientes a la compra.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

Término para solicitar la reversión del pago a Outlet Todo al 50%.

El consumidor deberá presentar una queja ante **a Outlet Todo al 50%**, cumpliendo los requisitos mencionados más adelante, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

Tiempo para notificar al instrumento de pago electrónico la radicación de la petición ante Outlet Todo al 50%.

Dentro de los cinco (5) días hábiles que tiene el consumidor para presentar la queja de reversión de pago ante Outlet Todo al 50%, éste (el consumidor) deberá informar al instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, que realizó la respectiva reclamación ante Outlet Todo al 50%, (aportando para el efecto la constancia de radicación de la petición), además de indicarle la(s) causal(es) por la(s) que radicó la petición e informar si ya devolvió el producto a Outlet Todo al 50%.

El consumidor deberá notificar al instrumento de pago electrónico la petición radicada ante Outlet Todo al 50%, de acuerdo con los canales de atención que éste disponga para recibir dichas reclamaciones.

PREGUNTAS FRECUENTES**¿Cómo devuelvo la prenda recibida?**

Dentro de la queja radicada a Outlet Todo al 50%, en la cual se solicite la reversión del pago, el consumidor deberá indicar que la(s) prenda(s) se encuentran a su disposición para recogerla(s) en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió.

Reversión parcial del valor pagado.

Cuando la adquisición del consumidor corresponda a varios productos, el consumidor deberá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se presente algunos de los casos mencionados anteriormente. El consumidor deberá expresar de manera clara cuál es el valor por el cual se solicita la reversión, el cual deberá corresponder al valor del producto o productos respecto de los cuales se presenta la causal.

Contenido de la queja que debe radicar el consumidor a Outlet Todo al 50%, para la reversión del pago.

La queja que radique el consumidor ante Outlet Todo al 50%, contendrá como mínimo la siguiente información:

1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión de pago.
2. Indicación de la causal que sustenta su petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el artículo 2.2.2.51.2. del Decreto 587 de 2016.
3. Valor por el que se solicita la reversión.
4. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

Luego de radicada la queja a Outlet Todo al 50%, y ser procedente la reversión, ¿cuándo será reversado el dinero pagado?

Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva.

Cabe mencionar que, contra de la solicitud de reversión del pago, Outlet Todo al 50%, podrá oponerse a la inexistencia de la operación cuando el consumidor omita informar la causal alegada o no sustente en debida forma la reversión.

Canales de atención disponibles para solicitar la reversión del pago.

Outlet Todo al 50%, pone a disposición de los consumidores **el siguiente canal para solicitar la reversión del pago:**

Enviando un correo a servicioalclientetodoal50@gco.com.co con el número de orden, número de factura, informar los productos, e informar la causal o causales señaladas en el artículo 2.2.2.51.2. del Decreto 587 de 2016 que la facultan para solicitar la reversión del pago.