

## CANALES DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS CLIENTES


**Outlet Todo al 50%** (en adelante “la Compañía”) pone a disposición de los consumidores para radicar sus solicitudes por: (i) cambio, (iii) garantía, (iv) retracto y (v) reversión, los siguientes canales:

1. Las tiendas físicas de la Compañía, cuya ubicación puede ser consultada en <https://outlettodoal50.com/tiendas/>.
2. Enviando un mensaje al correo electrónico [servicioalclientetodoal50@gco.com.co](mailto:servicioalclientetodoal50@gco.com.co), con los datos de tu solicitud.
3. Llamando a la Línea 018000 182401 de lunes a sábado , dentro de los horarios de atención de la Compañía.

NOTA: Los horarios de atención de nuestra línea telefónica son de 9:00 a.m. 6:00 p.m.

## POLÍTICA DE CAMBIO OUTLET TODO AL 50%

Nuestro objetivo es asegurarnos que usted se encuentre satisfecho(a) con la compra que realizó. Si por cualquier motivo (diferente a la garantía) no quedo conforme con el producto adquirido, puede cambiarlo en un plazo de 30 días calendario, contados desde “la compra del producto”: en caso de compras en tiendas físicas a partir de la fecha en que se adquirió el producto, o en caso de compras a través de nuestro canal de WhatsApp desde la recepción de su compra.

<b>Si desea realizar un cambio, la prenda DEBE cumplir los siguientes requisitos:</b>	
	No haber sido usada.
	No encontrarse sucia.
	No tener rastros de uso de desodorantes o maquillaje.
	No tener rastros de uso de químicos, blanqueador u otra sustancia que decolore o deteriore las telas.
	No presentar desteñido.
	La prenda no debió ser alterada o modificada.
	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 las etiquetas originales.
	<u>Recomendamos previo a retirar las prendas probarse las mismas.</u>
	Contar con todas sus etiquetas.
	La ropa interior, leggings, pijamas, vestidos de baño y bisutería no tienen cambio.
No debe haber transcurrido más de 30 días desde la compra del producto.	

**Si su prenda cumple todas las condiciones que mencionamos en el cuadro anterior, entonces....**


- ✓ Usted debe presentar el certificado de regalo o indicar el número de cédula del comprador, para identificar la compra.
- ✓ La compra debió realizarse en una de nuestras tiendas físicas Outlet todo al 50%, o por medio de nuestra línea de WhatsApp 314 5194657 (en adelante WhatsApp Outlet)



**NOTA: en ningún caso se devolverá dinero a los clientes cuando soliciten un cambio de prenda.**

Documento	Versión	Elaborado por	Fecha
Políticas de consumidor Outlet todo al 50%	ene-24	CAC	28/02/2024

**SI USTED TIENE PREGUNTAS SOBRE LA PRESENTE POLÍTICA, ESTO LE PUEDE INTERESAR**

	Pregunta	Respuesta
	¿La política de cambios y 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.
	¿Se pueden cambiar las prendas compradas vía WhatsApp Outlet en las tiendas físicas?	Sí, usted puede acercarse a cualquiera de nuestras tiendas físicas Outlet todo al 50% en Colombia y cumpliendo los requisitos mencionados en la Política de Cambios podrá realizar directamente su cambio. Uno de nuestros asesores de venta le ayudará a realizarlo. En caso de no poderse acerca a una de nuestras tiendas usted podrá radicar su solicitud de cambio en uno de nuestro canales, la cual será atendida, en este evento se informa que el cliente es quien asume el costo de envío de las prendas.
	¿Qué puede hacer si recibió un producto equivocado?	Usted puede dirigirse a la tienda física Outlet más cerca para realizar el cambio de su prenda, o en su defecto puede comunicarse con la marca, a través de los canales habilitados, y solicitar el cambio de su prenda, para ello Outlet programará la recogida del producto enviado, y una vez este producto llegue a nuestras instalaciones, Outlet programará el envío del producto solicitado inicialmente. Nota: en el evento de recibir un producto equivocado la Compañía asumirá los costos de envío.
	¿Todos la(s) Prenda(s) adquiridas en las tiendas físicas Outlet todo al 50% o en su canal de WhatsApp tienen cambio ?	No, la(s) prendas de las siguientes categorías no tendrán cambio, salvo por garantía: ropa interior, leggins, pijamas, vestidos de baño y bisutería.

**PASO A PASO PARA CAMBIAR TUS PRENDAS (PROCEDIMIENTO)**

**1.**

A continuación, encontrará el **PROCEDIMIENTO** a seguir para realizar el cambio de sus prendas adquiridas en nuestras **TIENDAS FÍSICAS** y a través del **CANAL DE WHATSAPP**, recuerde que si tiene alguna duda sobre el procedimiento nuestros canales se encuentran habilitados y disponibles para orientarlo:

**PROCEDIMIENTO PARA CAMBIAR TU(S) PRENDA(S):**

PARA TIENDAS FÍSICAS
Usted debe acudir a una de nuestras tiendas físicas con la(s) Prenda(s) que deseas cambiar por un motivo diferente a la garantía. Puede conocer <i>donde están ubicadas nuestras tiendas físicas a través de:</i> <a href="https://outlettodoal50.com/tiendas/">https://outlettodoal50.com/tiendas/</a>

Documento	Versión	Elaborado por	Fecha
Políticas de consumidor Outlet todo al 50%	ene-24	CAC	28/02/2024

<p>1. Entregue en la caja la(s) Prenda(s) que desea cambiar, donde se validará la compra y el estado de la(s) Prenda(s), acorde con los <b><u>critérios de validación</u></b> que se enuncian más adelante.</p>	<p>2. Nuestro personal le indicará si el cambio fue aceptado o no, de acuerdo con los <b><u>critérios de validación(*)</u></b>.</p>
<p>¿Qué puede pasar?</p>	
<p>a. <b>Que su cambio sea aceptado.</b> En el evento en que su cambio sea <b>aceptado</b>, se le informará el saldo a favor (valor pagado por la(s) Prenda(s) ) y podrá elegir la(s) nueva(s) Prenda(s) para realizar el cambio, el cual deberá realizar de manera inmediata en la misma tienda donde llevo la(s) Prenda(s) que solicitó cambiar.</p>	<p>b. <b>Que su cambio sea negado.</b> En caso en que su cambio sea <b>negado</b>, por alguna de las causales establecidas en los <b><u>critérios de validación(*)</u></b>, se le informará la decisión y el motivo de la misma. Si usted desea radicar una PQRs lo puede realizar a través de nuestros canales habilitados, informados al comienzo del documento.</p>

En caso de usted no poder tramitar el cambio en una de nuestras tiendas físicas, puede radicar su solicitud de cambio a través los otros canales habilitados de la Compañía, previamente informados, y en este caso la Compañía programará la recogida de su(s) Prenda(s), una vez se encuentre en custodia de la Compañía esta evaluará las condiciones de la(a) Prenda(s) de acuerdo con los **critérios de validación(\*)**, e informará si procede o no el cambio.

**Nota:** En los casos en los cuales se pretenda el cambio de la(s) prenda(s) el Cliente asumirá el valor del envió, a excepción de que haya recibido un producto equivocado, evento en el cual se podrá llevar a cabo el procedimiento indicado anteriormente.

Los **Críterios de validación** de la(s) Prenda(s) sobre las cuales pretende realizar el cambio son:

Se llevará a cabo una revisión de la compra y el estado de la(s) Prenda(s) y , la cual consiste en determinar si existe alguna de las siguientes causales que impida el cambio de esta(s):

Causales para negar el cambio:

- Haber sido usada la(s) Prenda(s).
- La(s) Prenda(s) no cuente con todas sus etiquetas.
- Encontrarse sucia la(s) Prenda(s).
- La(s) Prenda(s) tenga rastros de uso de desodorantes o maquillaje con químicos que decoloren o deterioren las telas.
- La(s) Prenda(s) tenga rastros de uso de químicos o blanqueador.
- La(s) Prenda(s) presente desteñido.
- La(s) Prenda(s) o su horma fue alterada o modificada por el consumidor.
- El estampado, apliques o bordados presenten inconsistencias por lavado, planchado o adulteración.
- No conservar la etiqueta original.
- No presentar el certificado de regalo o indicar el número de cédula del comprador.
- La compra no se realizó en una tienda física o vía WhatsApp Outlet todo al 50%.
- Cuando la(s) Prenda(s) haya sido adquirida a través de algún descuento o promoción en el cual se haya informado que no tendrá cambio salvo por garantía, lo cual se determinará a través de la fecha de compra de la prenda

Documento	Versión	Elaborado por	Fecha
Políticas de consumidor Outlet todo al 50%	ene-24	CAC	28/02/2024

- La ropa interior, leggins, pijamas, vestidos de baño y bisutería no tienen cambio.
- Prenda adquirida con un término mayor a 30 días calendario.



**Nota:**

- En ningún caso devolveremos dinero a los clientes cuando soliciten un cambio de prenda.
- En el evento en que su cambio sea aceptado, debe tener en cuenta que el cambio debe realizarse por un producto de igual o mayor valor al pagado por la(s) Prenda(s) en la compra inicial. En caso de que la(s) Prenda(s) por la cual desee realizar el cambio sea de un valor mayor, deberá pagar el excedente del producto. El valor a reconocer para cambio será únicamente el que corresponda al valor pagado por la(s) Prenda(s).
- Dentro de la política de cambios, la Compañía no realiza cambios de productos por otros de menor valor a los adquiridos, 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.
- La Compañía únicamente permitirá un cambio, es decir en ningún se realizará cambio sobre cambio teniendo en cuenta que la Compañía ofrece el servicio como valor agregado.


### POLÍTICA DE GARANTIA OUTLET TODO AL 50%

Nuestro objetivo es asegurarnos que reciba un producto de calidad, idóneo y seguro, es por ello que, siempre que usted haya cumplido con las instrucciones de uso, cuidado o lavado de la(s) Prenda(s), además de utilizarla de manera adecuada, y ésta presente problemas por garantía (calidad, idoneidad o seguridad), daremos aplicación a la presente Política de garantía

#### PROCEDIMIENTO TRAMITAR LA RECLAMACIÓN DE SU GARANTIA

Puede radicar la reclamación de su garantía a través de los canales habilitados, los cuales los puede encontrar al comienzo de esta política. Una vez radique la reclamación por garantía a la Compañía revisará su caso y analizará la(s) Prenda(s) con el ánimo de conocer si existe o no una causal asociada a la garantía, la Compañía tendrá un término de 15 días hábiles para darle respuesta a su solicitud.

A continuación, se detallará el paso a paso que se debe seguir para la reclamación de la garantía de acuerdo con nuestros diferentes canales de venta:

TIENDAS FÍSICAS Y CANAL DE WHATSAPP	
Para iniciar el proceso usted debe acudir a una de nuestras tiendas físicas con el producto sobre el cual desea reclamar la garantía. Puede conocer <i>donde están ubicadas nuestras tiendas físicas a través de <a href="https://outlettodoal50.com/tiendas/">https://outlettodoal50.com/tiendas/</a></i>	
<p>1. Debe entregar en la caja la(s) Prenda(s) que desea reclamar junto con el certificado de regalo o información que acredite la fecha de compra del producto, e informar la razón de la garantía. Outlet todo al 50% entregará de ser necesario una constancia de recibo de producto.</p>	<p>2. Tu producto será evaluado por nuestro personal en tienda, quienes de ser necesario: (i) enviarán material audiovisual de la(s) Prenda(s) al departamento de calidad para evaluar los posibles daños, fallas o imperfectos necesarios, o (ii) decidirán enviar la(s) Prenda(s) para una evaluación física por parte de este departamento</p>
 <p>¿Qué puede pasar?</p>	

Documento	Versión	Elaborado por	Fecha
Políticas de consumidor Outlet todo al 50%	ene-24	CAC	28/02/2024

<p>a. Se reconozca la garantía de la(s) Prenda(s).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se analizará la posibilidad de reparar el bien o reponerlo por uno de iguales características.</li> <li>✓ En los eventos de que la Compañía no pueda reparar la(s) Prenda(s) reclamada(s) por garantía y/o no cuente con disponibilidad de mismo producto para reponerlo, procederá a reconocer el valor pagado por las prendas al consumidor a través la devolución de su dinero o un saldo a favor si así lo desea el consumidor.</li> </ul> <p>NOTA: Para la devolución del dinero, Outlet todo al 50%, le solicitará 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.</p>
<p>b. <b>Sea negada la reclamación.</b> En este evento le informaremos los motivos por los cuales no accedimos a la reclamación de su garantía <b>“Causales de exoneración(*)”</b>, y la(s) Prenda(s) serán devueltas a usted en la misma tienda física donde presentaste su reclamación.</p>	

En caso de usted no poder tramitar el reclamo de su garantía en una de nuestras tiendas físicas, puede radicar su solicitud de cambio a través los otros canales habilitados de la Compañía, previamente informados, y en este caso la Compañía programará la recogida de su(s) Prenda(s), una vez se encuentre en custodia de la Compañía esta evaluará las condiciones de la(a) Prenda(s) para determinar si procede o no la garantía:

Si procede la garantía: la Compañía analizará la posibilidad de reparar el bien o reponerlo por uno de iguales característica, el cual será enviado a la dirección por usted indicada, asumiendo la Compañía el costo del envío.

Si no procede la garantía: la Compañía le informará los motivos por los cuales no procede la reclamación de su garantía, y devolverá la(s) prenda(s) a la dirección por usted indicada. En este caso el costo del envío será asumido por la Compañía.

**Termino para reclamar la garantía:** el termino de garantía de los productos comercializados en Outlet todo al 50% es el siguiente:

- ✓ Para las referencia de las marcas Americanino, Esprit, Rifle, American Eagle, G-Star y Oneill, NAF NAF, VIVANT: el término de la garantía es tres (3) meses.
- ✓ Para las referencia de las marca Chevignon: el término de garantía es:
  - 1 año para jeans y chaquetas de cuero
  - 6 meses para las prendas que no se encuentren en la categoría anterior.



**Nota:** los términos anteriores son contados a partir de la compra o de la entrega de los productos, en caso de compras a través del canal de WhatsApp.

**Causales de exoneración:** Antes de hacer los trámites para un reclamo por garantía, le 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 pasado el termino para reclamar la garantía.

Documento	Versión	Elaborado por	Fecha
Políticas de consumidor Outlet todo al 50%	ene-24	CAC	28/02/2024


- No seguir las instrucciones de lavado y cuidado de la(s) Prenda(s).
- Uso de desodorantes o maquillaje con químicos que decoloren o deterioren las telas.
- Uso de químicos, o blanqueador en el lavado.
- Destañido por secado directo al sol.
- La(s) Prenda(s) 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(s) Prenda(s).
- El diseño de la(s) Prenda(s) 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.



**NOTA:**

- Si la compra se realizó por el canal de WhatsApp de Outlet, 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.
- Previo a radicar la solicitud de reclamación de la garantía le recomendamos validar las causales de exoneración.

**SI TIENE PREGUNTAS SOBRE LA PRESENTE POLÍTICA, ESTO LE PUEDE INTERESAR**

	Pregunta	Respuesta
	¿Qué pasa cuando Outlet Todo al 50% no puede arreglar o reponer el mismo producto?	<p>En los eventos de que la marca no pueda arreglar la(s) Prenda(s) reclamada por garantía y no cuente con disponibilidad de mismo producto para reponer el mismo, procederá a reconocer un saldo a favor al consumidor equivalente al valor total pagado por la(s) Prenda(s) o a devolver al consumidor dicho valor.</p> <p>Si la compra se realizó por el canal de WhatsApp 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.</p> <p>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.</p>
	¿Cuál es el término de garantía de una prenda?	El tiempo de garantía de las prendas comercializadas son:

Documento	Versión	Elaborado por	Fecha
Políticas de consumidor Outlet todo al 50%	ene-24	CAC	28/02/2024

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Para las referencias de las marcas Americanino, Esprit, Rifle, American Eagle, G-Star, Oneill, NAF NAF y VIVANT: el término de la garantía es tres (3) meses.</li> <li>✓ Para las referencias de la marca Chevignon: el término de garantía es: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 año para jeans y chaquetas de cuero</li> <li>• 6 meses para las prendas que no se encuentren en la categoría anterior.</li> </ul> </li> </ul> <p><b><u>Nota: los términos anteriores son contados a partir de la compra o de la entrega de los productos, en caso de compras a través del canal de WhatsApp.</u></b></p>
	¿Cuándo comienza a correr el término de la garantía?	Si la prenda fue adquirida vía WhatsApp 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 contará a partir de la fecha de compra.
	¿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.

## DERECHO DE RETRACTO

### ¿Qué es?

El derecho de retracto, consagrado en la Ley 1480 de 2011, otorga a los consumidores la facultad de deshacer el negocio realizado con Outlet todo al 50% cuando adquieren bienes o servicios mediante medios no convencionales. Es importante destacar que este derecho se aplica únicamente si la compra se realizó a través del canal de WhatsApp Outlet.

**NOTA: El derecho de retracto NO aplica para compras realizadas en tiendas físicas.**

### 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 adquirido a través del canal de WhatsApp Outlet.

A continuación le indicaremos cual es procedimiento para ejercer tu derecho de retracto, los canales habilitados para ello y las condiciones del producto:

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

Documento	Versión	Elaborado por	Fecha
Políticas de consumidor Outlet todo al 50%	ene-24	CAC	28/02/2024

**NOTA:** Solo es posible ejercer el derecho de retracto en las compras realizadas a través del canal de WhatsApp, para ellos usted debe devolver las prendas adquiridas en las mismas condiciones en las que los recibió, es por ello que estas deben cumplir los siguientes requisitos:

<b>Si desea realizar un retracto (compra vía WhatsApp), la prenda DEBE cumplir los siguientes requisitos:</b>	
	No haber sido usada.
	No encontrarse sucia.
	No tener rastros de uso de desodorantes o maquillaje.
	No tener rastros de uso de químicos, blanqueador u otra sustancia que decolore o deteriore las telas.
	No presentar desteñido.
	La prenda no debió ser alterada o modificada.
	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 las etiquetas originales.
	Contar con todas sus etiquetas.
	No debe haber transcurrido más de 5 días hábiles desde que recibió la compra.

Una vez usted verifique que las prendas cumplen con las condiciones anteriores, debe iniciar el siguiente paso a paso para ejercer su derecho de retracto:

1. Debe comunicarse con Outlet todo al 50% a través de los canales habilitados, indicando la **Información mínima** para atender su solicitud de derecho de retracto.
2. Una vez radicada su solicitud, dentro del termino legal para ejercer el derecho de retracto, debes devolver las prendas por medio de una empresa de transporte a la tienda física donde solicitó su compra por el canal de WhatsApp, esta información puede ser consultada en el comprobante de envío y/o en la factura electrónica:
  - ✓ Las direcciones de nuestras tiendas físicas pueden ser consultadas a través de: <https://outlettodoal50.com/tiendas/>
  - ✓ Los gastos o costos para la devolución de la(s) Prenda(s) deben ser asumidos por el consumidor en su totalidad.
3. Cuando Outlet todo al 50% reciba la(s) prenda(s) y verifique que estas cumplen las condiciones antes mencionadas, devolverá la suma total pagada por la(s) prenda(s), sin que se procedan a hacer descuentos o retenciones, en un término de 7 a 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de las prendas en el lugar indicado previamente.
4. Realizada la devolución del dinero, se enviará un comunicado al consumidor confirmando la operación. Cabe mencionar que, la devolución del dinero se realizará dentro de los 7 a 10 días hábiles 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.

La **información mínima** que debe aportar para el ejercicio de su derecho de retracto es la siguiente

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

Documento	Versión	Elaborado por	Fecha
Políticas de consumidor Outlet todo al 50%	ene-24	CAC	28/02/2024




- Banco
- Certificación bancaria

Es importante que usted cumpla con el procedimiento anterior, no obstante Outlet todo al 50% le informa lo siguiente:

- Si no asume los gastos o costos del envío de su(s) prenda(s): 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.
- Si no suministra su información bancaria: Recuerde que para la devolución del dinero requerimos su información bancaria para realizar una transferencia electrónica, si esta no es suministrada el plazo para la devolución del dinero será un plazo máximo de 10 días hábiles, contados a partir de la fecha del recibido de la información bancaria, siempre y cuando se haya ejercido el derecho de retracto dentro del término legal.

### **SI TIENES PREGUNTAS SOBRE EL EJERCICIO DEL DERECHO DE RETRACTO, ESTO TE PUEDE INTERESAR**

	<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>
	¿Puede ejercer el derecho de retracto sobre la(s) prenda(s) adquiridas en la tienda física?	No. El derecho de retracto solo aplica sobre las prendas adquiridas a través de medios no convencionales, es decir para las compras realizadas en el canal de WhatsApp.
	¿Cuál es el termino para ejercer mi derecho de retracto?	El termino para el ejercicio del derecho de retracto es de cinco (5) días hábiles, una vez recibidas la(s) prenda(s) adquiridas a través de nuestro canal de WhatsApp

### **REVERSIÓN DE PAGO**

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 tienda online, PSE, entre otros, 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.**

- ✓ Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- ✓ Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- ✓ Cuando el producto adquirido no sea recibido dentro de los 30 días calendario siguientes a la compra.
- ✓ 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
- ✓ Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

#### **Término para solicitar la reversión del pago**

Documento	Versión	Elaborado por	Fecha
Políticas de consumidor Outlet todo al 50%	ene-24	CAC	28/02/2024

El consumidor deberá presentar una solicitud a Outlet todo al 50%, a través de los canales habilitados, cumpliendo los requisitos mencionados más adelante, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor: (i) tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, (ii) en que debió haber recibido el producto, (iii) recibió el producto defectuoso, o (iv) el producto recibido no correspondiera al producto solicitado,

**Tiempo para notificar al instrumento de pago electrónico la radicación de la petición ante Outlet todo al 50%. ¿Qué es el instrumento, banco o plataforma?**

Dentro de los cinco (5) días hábiles que tiene el consumidor para presentar la solicitud 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 la Compañía (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 es el caso, que ya realizó la devolución del producto a la Compañía.

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.

*Versión 1 -2024  
Fecha 28/02/2024*

Documento	Versión	Elaborado por	Fecha
Políticas de consumidor Outlet todo al 50%	ene-24	CAC	28/02/2024