

	POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTIAS ALMACENES LA MEDIA NARANJA	SIG-SEC-DOC-02 Versión: 001 Fecha: 16/05/2023 Página: 1 de 1
---	--	---

El objetivo de ALMACENES LA MEDIA NARANJA siempre será tener su confianza y asegurar que su proceso de compra este acompañado de nuestro servicio y calidad. Queremos que te encuentres totalmente satisfecho tanto con tu proceso de compra como con su producto al recibirlo.

La política de cambios y devoluciones descrita a continuación solo aplica para consumidores de todo el país que hayan adquirido sus productos en tiendas físicas y en su tienda online <https://lamedianaranja.com.co> y canales digitales activos propiamente por la marca.

El presente documento contiene las condiciones por la cuales se reconocerán las devoluciones y los términos y condiciones para hacer efectiva la garantía de las prendas que sean adquiridas en la tienda dispuesta por **ALMACENES LA MEDIA NARANJA** y para la comercialización digital de los productos en nuestro sitio web <https://lamedianaranja.com.co>

Es deber de cada consumidor y/o empresaria que adquiera productos a través de las tiendas leer los presentes términos y condiciones.

Con base en esto, es importante resaltar que si existe un motivo (diferente a la garantía o calidad del producto) para solicitar el cambio de alguno de los productos, como por ejemplo el no quedar conforme con el producto adquirido, o desear cambiarlo por razones de talla o color, etc., puede cambiarlo en un plazo máximo de 30 días calendario, contados desde la fecha de entrega del producto, haciendo uso del derecho de retracto estipulado por la Ley. No obstante, 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 originales.
- 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.

	<p style="text-align: center;">POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTIAS ALMACENES LA MEDIA NARANJA</p>	<p style="text-align: right;">SIG-SEC-DOC-02 Versión: 001 Fecha: 16/05/2023 Página: 1 de 1</p>
---	---	--

La compra debió realizarse en la tienda Online <https://lamedianaranja.com.co>, por medio de WhatsApp en línea +57 314 8591670 (en adelante WhatsApp) cualquiera de las siguientes tiendas físicas:

PEREIRA - Carrera 8 #17-34
 APARTADO – Centro Comercial Nuestro Uraba Local 246
 ITAGÜÍ - Carrera 51 # 50-15
 BELLO - Carrera 49 # 49-38
 ENVIGADO - Calle 36 SUR 43 - 31
 BUENOS AIRES / MEDELLÍN - Calle 49 #21-38
 CUNDINAMARCA / MEDELLÍN - Carrera 53 # 48-29
 BERRIO / MEDELLÍN - Carrera 51 #50-27
 CARABOBO / MEDELLÍN - Carrera 52 #50-50
 PICHINCHA / MEDELLÍN - Calle 48 #51-27
 CENTRAL / MEDELLÍN - Carrera 52 #48-02
 AYACUCHO/ MEDELLÍN - Calle 49 # 49 – 29

Es importante tener en cuenta las siguientes aclaraciones:

- Las prendas en promoción no tienen cambio. Excepto por garantía, si hay lugar a ello de conformidad con la Ley 1480 de 2011.
- La ropa interior no tiene cambio, al tratarse de una prenda íntima.

I. DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS Y DERECHO DE RETRACTO.

Artículo primero: Definición. La devolución de productos es el derecho que tiene el(a) **consumidor(a) digital** de devolver el (los) producto(s) que éste haya comprado a través de la tienda online. El trámite de la devolución se podrá hacer una vez el cliente haya cumplido con el procedimiento de compra exitosa y no hayan pasado más de 5 días hábiles después de recibidos sus productos. En los mismos términos se podrá ejercer el derecho de retracto. Cuando el consumidor reciba una prenda que no haya pedido la podrá devolver sin ningún costo. Parágrafo: El derecho de retracto seguirá el mismo trámite establecido para las devoluciones.

Artículo segundo: Condiciones de la devolución de productos se regirá por las siguientes reglas para aceptar la devolución de un producto:

- La solicitud de devolución podrá tramitarse desde el momento de la compra exitosa del producto, hasta vencidos 5 días hábiles de habersele entregado el producto a la consumidora.
- La devolución aplica para uno o todos los productos adquiridos a través de la tienda online.



- El producto debe estar en las mismas condiciones en que este se haya entregado, es decir, debe ser nuevo, no debe haber sido usado y debe conservarse su empaque y sus etiquetas originales.
- La devolución de un producto sólo aplica para prenda exterior, la ropa interior no se puede devolver salvo despacho incorrecto y que no haya sido usado ni destapado.
- Los productos adquiridos a través de promoción no tienen derecho a devolución, salvo por defectos de calidad.

Artículo tercero: canales de recepción **ALMACENES LA MEDIA NARANJA** ha dispuesto los siguientes canales de recepción en el que el consumidor podrá devolver la prenda en los términos establecidos, sin ningún costo:

Envío con pago por el destinatario en MEDELLÍN en la Carrera 52 # 48-02, piso 6.

A través de la empresa de transporte que **ALMACENES LA MEDIA NARANJA** determine para garantizar el servicio postventa, haciendo la solicitud en los canales establecidos en el párrafo tercero del presente artículo. Parágrafo primero: La recepción del producto, no significa que la devolución del producto haya sido aceptada, **ALMACENES LA MEDIA NARANJA** revisará que el producto cumpla con lo definido en artículo segundo de la presente política para hacer el cambio de la prenda al consumidor.

Parágrafo segundo: El consumidor podrá, a su costa, devolver el producto en las instalaciones de **ALMACENES LA MEDIA NARANJA**.

Parágrafo tercero: La solicitud de devolución puede realizarse al correo electrónico servicioalcliente@almaceneslamedianaranja.com o a través de la línea WhatsApp +57 315 4923722 dispuestos por **ALMACENES LA MEDIA NARANJA**. La empresa tendrá un tiempo para responder su solicitud de 3 días hábiles contados a partir del momento en que se reciba la misma. La solicitud para cambio o devolución debe contener los siguientes datos:

- Nombre completo de la persona solicitante.
- Número de cédula.
- Numero celular de contacto
- Correo Electrónico de contacto
- Ciudad y dirección
- Indicación de los motivos para solicitar el cambio o devolución

	<p style="text-align: center;">POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTIAS ALMACENES LA MEDIA NARANJA</p>	<p style="text-align: right;">SIG-SEC-DOC-02 Versión: 001 Fecha: 16/05/2023 Página: 1 de 1</p>
---	---	--

Artículo cuarto: Plazo devolución del dinero. En caso de que el cliente no desee cambiar la prenda por otra sino la devolución del dinero, una vez la solicitud de devolución sea aprobada **ALMACENES LA MEDIA NARANJA**, la empresa tendrá un plazo de 15 días hábiles calendario para devolver el valor pagado por la prenda, el cliente deberá asumir el valor que haya pagado por el transporte.

El cliente final podrá disponer del dinero de su devolución a través de los medios dispuestos por **ALMACENES LA MEDIA NARANJA**, saldo a favor o a una consignación a cuenta bancaria que suministre el cliente (previa autorización del cliente para la consignación del dinero)

II. GASTOS DE ENTREGA Y DEVOLUCION.

Artículo quinto: Regla general. TODOS los productos ofrecidos en la plataforma web no tienen incluido los gastos de entrega, los gastos de entrega serán asumidos por el consumidor y se cobrarán con el pedido. **ALMACENES LA MEDIA NARANJA** devolverá los gastos de transporte que haya pagado el cliente al momento de hacer la compra online, cuando el consumidor cancele o se retracte de la venta antes de ser despachada, si el pedido ya ha sido despachado y el consumidor solicita la devolución o el retracto de la venta, **ALMACENES LA MEDIA NARANJA**, devolverá el valor de la prenda más no el valor del transporte. **ALMACENES LA MEDIA NARANJA** también devolverá los gastos de transporte cuando por error haya despachado el producto equivocado. En caso que el consumidor haya realizado varios pedidos y uno fuere equivocado, no devolverá el valor del transporte si el consumidor decide quedarse con uno o varios de los productos entregados.

III. GARANTÍAS

Artículo sexto. Definición. La garantía es el tiempo en el cual **ALMACENES LA MEDIA NARANJA** responde por la **calidad** de sus productos. **ALMACENES LA MEDIA NARANJA**, certifica, que todos sus productos son elaborados con excelentes estándares de calidad, por lo tanto, son totalmente garantizados. Siendo así, tenemos que las solicitudes de garantía son las que realiza el cliente cuando el producto solicitado presenta algún defecto de fabricación que afecta la calidad del mismo y es diferente a las devoluciones por razones de satisfacción del producto, tales como color, talla, etc, cuyo procedimiento de cambios y devoluciones fue expuesto en párrafos anteriores.

Artículo séptimo. Término de la garantía. Las prendas adquiridas a través la tienda online tienen una garantía de 30 días, contados a partir de la fecha de entrega del producto.

Artículo octavo. Procedimiento de reclamo de la garantía. En caso de que las prendas producidas o comercializadas por **ALMACENES LA MEDIA NARANJA**,

	<p style="text-align: center;">POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTIAS ALMACENES LA MEDIA NARANJA</p>	<p style="text-align: right;">SIG-SEC-DOC-02 Versión: 001 Fecha: 16/05/2023 Página: 1 de 1</p>
---	---	--

lleguen a presentar defectos de calidad a pesar de su uso adecuado durante la vigencia de la garantía, o llegase imperfecta, el consumidor deberá:

- Llevar el producto a un sitio habilitado por **ALMACENES LA MEDIA NARANJA** para realizar el trámite de cambio indicando el día de la compra de este.
- Entregar el producto a aquel tercero que garantice el proceso de postventa, de los productos que comercialice **ALMACENES LA MEDIA NARANJA**.
- Esperar la respuesta del reconocimiento de la garantía, pues esta estará sujeta al resultado de la evaluación técnica realizada por **ALMACENES LA MEDIA NARANJA**.
- La respuesta debe darse a más tardar dentro de los 15 (quince) días calendario contados a partir del momento en que el producto fue recibido por **ALMACENES LA MEDIA NARANJA**.

Artículo noveno. Restricciones de la garantía. La garantía de un producto se pierde cuando:

- No se han seguido las instrucciones de cuidado, conservación y limpieza, detalladas en la marquilla.
- Contacto de la prenda con elementos químicos cuyas propiedades generen decoloración las telas.
- Contacto de la prenda con blanqueador o detergentes que lo contengan.
- En caso de que haya una alteración al diseño original de la prenda por parte del consumidor.
- Desgaste normal por el uso del producto.

Artículo decimo. 1) Reparaciones. En caso de que se encuentre que el producto si tiene defectos de fábrica o de calidad, y por lo tanto la solicitud de garantía es aprobada, la garantía, a elección de **ALMACENES LA MEDIA NARANJA**, podrá cumplirse con el arreglo de la prenda en un término máximo de 15 (quince) días calendario, o el cambio por una de igual referencia; en caso de no estar disponible la misma referencia, el consumidor tendrá a disposición de un saldo a favor el cual se verá reflejado en su cuenta cliente. El saldo a favor tendrá una vigencia de 6 Meses contado a partir de la aprobación de la devolución.

2) Devolución del dinero. En caso de repetirse la falla, el cliente a su elección podrá optar por la devolución total o parcial del precio pagado, o el cambio total o parcial del producto, por uno de igual o de distinta referencia.

Artículo undécimo. Procedimientos. Con el objetivo de que el consumidor pueda ejercer sus derechos y en consecuencia solicitar la devolución o reclamación de la garantía, el cliente no solo puede llevar sus productos al sitio dispuesto para tal fin

	<p style="text-align: center;">POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTIAS ALMACENES LA MEDIA NARANJA</p>	<p style="text-align: right;">SIG-SEC-DOC-02 Versión: 001 Fecha: 16/05/2023 Página: 1 de 1</p>
---	---	--

sino que además **ALMACENES LA MEDIA NARANJA** ha dispuesto los siguientes canales de atención para que puedan interponer sus peticiones, quejas y reclamos de manera exitosa:

Correo electrónico servicioalcliente@almaceneslamedianaranja.com

WhatsApp +57 315 492372

Teléfono +57 315 492372

Para que la solicitud sea contestada, deberá contener como requisitos esenciales:

- Nombre completo de la persona solicitante.
- Número de cédula.
- Numero celular de contacto
- Correo Electrónico de contacto
- Ciudad y dirección
- Indicación de los motivos para solicitar la garantía

POLÍTICA DE GARANTÍA LEGAL

En nuestra empresa, hacemos todo lo que esta en nuestras manos para asegurarnos que reciba un producto de calidad, idóneo y seguro.

Siempre que haya 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 usted radique la reclamación por garantía a **ALMACENES LA MEDIA NARANJA** por cualquiera de los canales habilitados para tal fin, revisará su 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 **ALMACENES LA MEDIA NARANJA** encuentre un defecto o problema en la prenda, por el que deba asumir la garantía, revisará la posibilidad de reparar la misma. Si no le 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

	POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTIAS ALMACENES LA MEDIA NARANJA	SIG-SEC-DOC-02 Versión: 001 Fecha: 16/05/2023 Página: 1 de 1
---	--	---

reclamación le corresponde a **ALMACENES LA MEDIA NARANJA** en cumplimiento de la normatividad aplicable a la materia.

Si su 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 usted, 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 deberá pagar a la empresa transportadora en el momento en que se haga la entrega de la prenda.

Recomendación antes de reclamar por garantía

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 pasados los (30) días, contados a partir de la 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.

FERNANDO GOMEZ BOTERO
Gerente