

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE DINERO Y REEMBOLSOS

BIKE HOUSE S.A.S. (NIT 811041746 – 3) pone en conocimiento de sus Clientes la “Política de devolución de dinero y reembolsos” aplicable a la adquisición de bienes o servicios comercializados por esta sociedad, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), la Circular Única expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio (en su Título II – Protección al Consumidor), y el Decreto 1074 de 2015 (con sus modificaciones respectivas):

POLÍTICA PARA VENTAS PRESENCIALES

Para efectos de esta Política se entenderá que son “ventas presenciales” aquellas en las que el Consumidor o Cliente se desplazó físicamente al Establecimiento de Comercio o tienda Bike House y tuvo un contacto directo con el producto respectivo antes de adquirirlo.

La devolución de dinero en las ventas presenciales solamente procederá por las causas y supuestos establecidos expresamente en el Estatuto del Consumidor y demás normas conexas o complementarias que sean aplicables a la relación de consumo.

Bike House S.A.S. no hará devoluciones de dinero cuando la solicitud o reclamación del Cliente no se ajuste a las disposiciones del Estatuto del Consumidor, sus normas conexas o complementarias. Bike House S.A.S. se abstendrá de hacer devoluciones de dinero cuando la solicitud o reclamación formulada por el Cliente esté basada en alguno de los siguientes supuestos:

1. Cuando se trate de una compra impulsiva en la que el Cliente adquirió un producto en buen estado, pero posteriormente se retractó de su compra sin que exista una razón o causa legalmente válida para solicitar la devolución de su dinero.
2. Cuando el Cliente haya adquirido un producto que fue confeccionado o ensamblado conforme a sus especificaciones o cuando dicho producto hubiere sido claramente personalizado.
3. Cuando el producto adquirido sea de uso personal. Se entenderá que son productos de uso personal aquellos en los que se comprometan sus condiciones de higiene y salubridad una vez entregados al Cliente o Consumidor.

POLÍTICA PARA VENTAS NO TRADICIONALES Y A DISTANCIA

Para efectos de esta Política se entenderá por: (i) “Ventas a distancia”, aquellas realizadas sin que el Consumidor o Cliente tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o mediante comercio electrónico; y por (ii) “Ventas que utilizan medios no tradicionales” aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Lo anterior de acuerdo con las definiciones contenidas en el Art. 5 (# 15 y 16) del Estatuto del Consumidor.

La solicitud de devolución del dinero que tenga como fundamento una venta en la que se utilizaron medios no tradicionales o ventas a distancia, se regirá íntegramente por lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor, y en particular, por los Arts. 46 y 47 (derecho de retracto).

En estos casos, el Cliente o Consumidor podrá hacer uso de su facultad de retracto, se resolverá el contrato y Bike House S.A.S. reintegrará el dinero que el Consumidor hubiese pagado.

Para ejercer el derecho de retracto, el Cliente o Consumidor deberá remitir un correo electrónico a Bike House S.A.S., dirigido a la siguiente dirección:

enlinea@bikehouse.com.co identificándolo con el asunto “Derecho de Retracto”. Esta comunicación deberá contener como mínimo la siguiente información: (i) nombre completo del Cliente; (ii) los datos de venta del producto; y (iii) la fecha en que adquirió el producto.

El término máximo para que el Cliente o Consumidor ejerza el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.