

## POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

### Por talla y/o color

Si el producto adquirido no es la talla correspondiente o desea cambiar de color puede acercarse a cualquiera de nuestras cuatro (4) tiendas físicas ubicadas en Bogotá, dentro de los treinta (30) días contados a partir de la fecha de compra.

Debe presentar la factura de compra; el producto debe estar nuevo, en perfecto estado, limpia, con la caja o bolsa original (si aplica) y con las etiquetas sin remover.

Si por el contrario se encuentra ubicado fuera de Bogotá debe seguir los siguientes pasos:

Enviar un correo electrónico a la dirección: [tiendavirtual@millonarios.com.co](mailto:tiendavirtual@millonarios.com.co) con el asunto: cambio de producto por motivo (talla, color, calidad, otro).

En el cuerpo del correo debe especificar; nombre completo, número de pedido, talla de cambio, dirección de envío.

Tienda Oficial Millonarios le indicará donde debe llevar el producto para realizar el cambio.

El cliente debe asumir el valor del envío correspondiente y Tienda Oficial Millonarios asumirá el envío de vuelta.

**Nota:** Si el producto no está nuevo, en perfectas condiciones y con las etiquetas puestas Tienda Oficial Millonarios se abstendrá de realizar el cambio y se le devolverá el producto inicialmente adquirido.

### Cambio por calidad

- El plazo máximo para cambios por calidad es de treinta (30) días a partir de la fecha de compra y solo se realiza por problemas con el material, la confección o estampación. Para solicitar el cambio, debe acercarse a cualquiera de nuestras cuatro (4) tiendas físicas ubicadas en Bogotá y entregar el producto para que sea evaluado.

- Esta solicitud de reclamo será evaluada por nuestro departamento técnico. Si el problema se debe a las razones enunciadas se atenderá la solicitud de cambio siempre y cuando el producto haya sido comprado en [www.tiendamillonarios.com.co](http://www.tiendamillonarios.com.co) o en nuestras tiendas físicas. No se reembolsa dinero.
- Si el problema que presenta la prenda se originó por no seguir las instrucciones de cuidado y/o lavado de la prenda o por la exposición a productos químicos, sustancias cáusticas, blanqueador, planchado, uso de químicos en desodorantes y maquillaje, desteñidos por secado directo al sol, o si los apliques y/o estampados fueron planchados directamente, etc. no se aceptará el reclamo.

## Condiciones de garantía

La garantía cubre defectos de fabricación y materiales en los productos durante el período especificado en la documentación de política de cambios y devoluciones.

La garantía no se aplica a daños o problemas resultantes de un mal uso del producto. Se considera "mal uso" cualquier uso del producto que no esté de acuerdo con las instrucciones de cuidado proporcionadas en la documentación de política de cambios y devoluciones. Esto incluye, pero no se limita a:

- Uso del producto en condiciones ambientales o situaciones para las cuales no ha sido diseñado.
- Alteración, modificación o reparación no autorizada del producto.
- Uso del producto con accesorios o componentes no recomendados por el fabricante.
- Daños causados por accidentes, caídas, golpes, agua, fuego u otros desastres naturales.
- Desgaste normal o envejecimiento del producto con el tiempo.

Es responsabilidad del cliente utilizar el producto de acuerdo con las recomendaciones dadas y seguir las pautas de cuidado y mantenimiento proporcionadas. Cualquier reclamo de garantía será evaluado de acuerdo con estas pautas.

En el caso de que se presente un problema cubierto por esta garantía, el fabricante se reserva el derecho de determinar si el producto fue utilizado de acuerdo con las indicaciones y si el problema es el resultado de un defecto de fabricación o de mal uso.

## Cuidado del producto joyería, bisutería y accesorios plata 925

- **Evitar el contacto con agua:** El agua puede causar oxidación y dañar los materiales de la bisutería. Siempre retirar la bisutería antes de ducharse, nadar o lavar las manos.
- **Evitar el contacto con productos químicos:** Los productos químicos, como perfumes, lociones y productos de limpieza, pueden dañar los metales y las piedras. Aplicar perfume y loción antes de colocar la bisutería y quitarla antes de utilizar productos químicos.
- **Almacenamiento adecuado:** Guardar las piezas de bisutería en un lugar seco y fresco. Utilizar bolsas individuales o cajas para evitar que se enreden o se rayen entre sí.
- **Limpieza suave:** Limpiar la bisutería con un paño suave y seco después de cada uso para eliminar la acumulación de sudor y suciedad. Evitar usar paños ásperos que puedan rayar las superficies.
- **Evitar el contacto con sudor y aceites corporales:** El contacto constante con el sudor y los aceites corporales puede afectar la apariencia de la bisutería. Limpiar las piezas regularmente para eliminar cualquier residuo.
- **Cuida los cristales:** Los cristales pueden ser especialmente delicados. Evitar golpearlas y limpiar con suavidad.
- **No dormir con bisutería:** Dormir con bisutería puede causar enredos y daños a las piezas.
- **Rotación:** En bisutería, si se usa piezas con frecuencia, considerar rotarlas en su uso con otras piezas para evitar desgaste excesivo. En joyería siempre que se sigan los cuidados de uso, es considerada una joya para toda la vida.
- Si se encuentra en Bogotá y la solicitud es aceptada, Tienda Oficial Millonarios asumirá el cambio o el arreglo del producto junto con el valor del envío.
- Si la solicitud no fue aceptada se notificará dentro de los 15 días hábiles siguientes donde se le informará el motivo de la no aceptación.
- Si se encuentra en Bogotá y la solicitud es aceptada, Tienda Oficial Millonarios asumirá el cambio o el arreglo del producto junto con el valor del envío.
- Si la solicitud no fue aceptada se notificará dentro de los 15 días hábiles siguientes donde se le informará el motivo de la no aceptación.

Si por el contrario se encuentra ubicado fuera de Bogotá debe seguir los siguientes:

- Enviar un correo electrónico a la dirección [tiendavirtual@millonarios.com.co](mailto:tiendavirtual@millonarios.com.co) con el asunto **CAMBIO DE PRODUCTO POR CALIDAD**. En el cuerpo del correo debe especificar; nombre completo, número de pedido, talla de cambio, dirección de envío y evidencia de las fallas en el producto.
- Tienda Oficial Millonarios le enviará la guía correspondiente con la que debe acercarse a un punto de Servientrega y allí, debe enviar a Tienda Millonarios el producto que desea cambiar (en la guía se encuentra toda la información por lo cual no requiere adicionar ningún dato).
- Una vez este producto llegue a Millonarios se le evaluará el problema de calidad por el departamento técnico, y se procederá conforme a lo ya descrito. De ser aceptado el reclamo, se le devolverá el nuevo producto siempre que esté en existencias.

## Términos, condiciones y restricciones para cambios

- Una vez realizada la compra, tiene treinta (30) días para realizar el cambio.
- Los cambios de los productos en la tienda virtual para Bogotá tomarán de 5 a 6 días hábiles, otras ciudades serán de 7 a 9 días hábiles, a partir de que el producto llegue a Tienda Oficial Millonarios.
- El producto **NO** debe mostrar señales de uso, suciedad, mal olor o desgaste, debe conservar la etiqueta original y todas sus marquillas.
- Los productos de años anteriores al vigente, adquiridos en descuento o que se hayan estampado no tendrán cambio.
- Si el producto cumple con las condiciones establecidas para cambio y desea adquirir un artículo de mayor valor podrá pagar la diferencia con cualquier medio de pago. Para compras a través de las Tienda Virtual deberá consignar la diferencia en la cuenta asignada.
- En caso de elegir artículos de menor valor no se devolverá dinero por la diferencia ni se dan notas crédito.

## Devoluciones

Tienda Oficial Millonarios otorga a sus clientes la posibilidad de solicitar la devolución de su dinero por efectos de derecho de retracto o reversión en compras online.

**Derecho de retracto:** El Estatuto del Consumidor en el artículo 47 estipula la “derecho de retracto”. Este derecho se ejerce por voluntad del cliente y sin necesidad de medir una justa causa.

## **Términos, condiciones y restricciones para devoluciones por derecho de retracto**

- El derecho de retracto podrá ser ejercido en compras hechas por medios no tradicionales o a distancia (incluido el comercio electrónico).
- El cliente deberá devolver el producto(s) adquirido por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió.
- Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente.
- El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto y posterior a este la Tienda Oficial Millonarios en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario siguientes a la solicitud, hará la devolución integral del dinero sin descuento alguno.
- El proceso de devolución por concepto de derecho de retracto constará en la devolución en efectivo del dinero al cliente de manera presencial, quien deberá presentar su respectivo documento de identificación y podrá acercarse a cualquiera de las cuatro (4) tiendas oficiales de Millonarios en la ciudad de Bogotá, esto para persona que realizaron su compra online y estén ubicados en la misma ciudad o vean factible esta posibilidad.

Si por el contrario se encuentra ubicado fuera de Bogotá debe seguir los siguientes pasos:

- Enviar un mail a [tiendavirtual@millonarios.com.co](mailto:tiendavirtual@millonarios.com.co) con el asunto **DEVOLUCIÓN POR DERECHO DE RETRACTO**. En el cuerpo del correo debe informarnos; nombre completo, número de identificación, número de pedido, dirección de envío
- Tienda Oficial Millonarios le indicará donde debe llevar el producto para realizar la devolución, documentación correspondiente y el medio por el cual hacer posible el reintegro de dinero. El cliente debe asumir el valor del envío correspondiente.

**Nota:** No será posible hacer devolución de dinero por concepto de derecho de retracto cuando cuyo caso la compra de un producto esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que la Tienda oficial Millonarios no pueda controlar (compras internacionales).

**Reversión de pago:** El Estatuto del Consumidor en el artículo 51 estipula la “reversión de pago”, dispone que en las ventas efectuadas mediante mecanismos de comercio electrónico y donde se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

## Términos, condiciones y restricciones para devoluciones por reversión de pago

- Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.
- el consumidor podrá presentar su solicitud de manera presencial presentando su respectivo documento de identificación acercándose a cualquiera de las cuatro (4) tiendas oficiales de Millonarios en la ciudad de Bogotá, esto para persona que realizaron su compra online y estén ubicados en la misma ciudad o vean factible esta posibilidad y devolver el producto, cuando sea procedente.

Si por el contrario se encuentra ubicado fuera de Bogotá debe seguir los siguientes pasos:

- Enviar un mail a [tiendavirtual@millonarios.com.co](mailto:tiendavirtual@millonarios.com.co) con el asunto REVERSIÓN DE PAGO. En el cuerpo del correo debe informarnos; nombre completo, número de identificación, número de pedido, dirección de envío.
- Tienda Oficial Millonarios le indicará donde debe llevar el producto para realizar la devolución (si aplica), documentación correspondiente y medio de pago por el cual hacer posible el reintegro de dinero. El cliente debe asumir el valor del envío correspondiente (cuando proceda).
- Cuando el consumidor del producto no sea el mismo titular del instrumento de pago, la notificación al emisor deberá ser realizada por el titular del producto financiero y este a su vez apersonarse del proceso.

**Nota:** La reversión de pago no procederá cuando la compra se haya hecho presencialmente o a través de un canal que no sea considerado electrónico, y tampoco cuando el pago haya sido realizado a través de un canal presencial.

## Ubicación de las tiendas oficiales

- Centro Comercial Cafam Floresta Carrera 68 # 96-50 Local 2-012

Cel. 316 738 4056

- Estadio "El Campin" Carrera 30 con Calle 57 Local 5

Cel. 316 775 3408

- Centro Comercial Gran Estación Calle 26 # 62-49 Local I-10

Cel. 315 299 2411

- Centro Comercial Centro Mayor Av. Carrera 27 # 38A -83 Sur Local L-M10

Cel. 315 633 9055

- Tienda Virtual

[www.tiendamillonarios.com.co](http://www.tiendamillonarios.com.co)

PBX. 514 1111

Cel. 318 535 8853

Atentamente,

**AZUL & BLANCO MILLONARIOS FC S.A.**