

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Tejidos LAV S.A, en compromiso con nuestros clientes, pone a disposición los canales de atención para informar cualquier novedad después de realizada la compra: e-mail: servicioalclienteonline@lav.com.co; o a la línea telefónica 7561860 ext. 1111 en Bogotá.

Es indispensable que el cliente tenga su factura de compra. En caso de no tenerla, puede comunicarse a través de los canales puestos a disposición.

El producto debe contener la etiqueta original de venta; no debe presentar marcas de uso por muebles, por pisadas, daños ocasionados por terceros (incluyendo daños por mascotas). Debe estar limpio y apto para la venta.

Los cambios se realizarán por mercancía o por un bono de cambio según el valor de su factura.

La vigencia del bono de cambio es de 90 días a partir de su emisión.

Ningún bono de cambio será redimido por dinero.

El cambio de producto, se podrá realizar por un producto igual o por otro producto del mismo monto. Si el nuevo producto por el cual se cambia supera el monto de la compra inicial, el Cliente pagará a LAV la diferencia.

Si el cliente desea realizar el cambio de los productos adquiridos a través de nuestra página web, deberá asumir los costos de transporte para la recolección de la mercancía y nuevo envío. El plazo máximo para solicitar el cambio de productos será de cinco (5) días hábiles después de recibido el producto.

El cliente debe revisar el empaque en el cual se entregó el producto, en este caso, la bolsa que cubre el tapete (si aplica), la cual debe estar en perfecto estado en el momento de la entrega. Así mismo, verificar que él, o los productos que pidió, sean los mismos que se le están entregando en perfectas condiciones; para que así firme el recibido de la transportadora. En caso de que el producto no sea el que pidió, puede devolver con la transportadora el paquete y dejar constancia escrita del motivo por el cual no recibió.

Si el cliente requiere anular una compra (retracto), la reclamación debe ser realizada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto. Después de haber recibido el producto, el cliente debe asumir los gastos administrativos, fletes y demás en que haya incurrido el vendedor.

Nota: Se debe presentar la factura original de compra o el documento que acredite que el producto fue adquirido en www.tejidoslav.com. En caso de que no se cuente con la misma, el cliente deberá remitir la información a través del correo electrónico servicioalclienteonline@lav.com.co a la línea 7561860 ext. 1111 en Bogotá. No obstante, si el producto ya fue enviado, por LAV a la dirección indicada, no se devolverá el costo del envío.

Mercancía en promoción no tiene cambio.

REEMBOLSOS

El reembolso se efectuará por el mismo medio en que se efectuó el pago, conforme a lo establecido en el [artículo 51 del estatuto del consumidor](#), así como del [Decreto 587 de 2016](#)

Una vez recibidos los productos devueltos por el Usuario, Tejidos LAV los revisará con el fin de determinar las condiciones de los mismos y autorizar la devolución. Si esta no es procedente, se presentarán por escrito las razones por las cuales se niega. ([Artículo 3 Decreto 735 - 2013](#)), se devolverá el producto al cliente, y tendrá que asumir los costos en que incurra Tejidos LAV.

Si cuando llega el producto al destino del cliente, este rechaza la entrega del mismo por una razón ajena a la responsabilidad de LAV, el costo del envío NO será devuelto. Solo se reembolsará el valor pagado originalmente por el producto, Es deber de LAV informar al cliente la discriminación de los valores de envío sobre los valores del bien.

En caso de que los productos recibidos por LAV cumplan con las características establecidas para generar la devolución, la empresa tendrá la obligación de devolver el dinero pagado por el usuario dentro de los treinta (30) días contados a partir del día en que LAV recibió la mercancía devuelta. ([Artículo 47 - Estatuto del consumidor](#))

Información importante: el presente sitio, aunque es un sitio seguro, no está libre de errores y en consecuencia los usuarios reconocen y aceptan que la información general, así como las características de los productos y los precios pueden variar con ocasión de errores humanos, tecnológicos, manipulación por terceros no autorizados, virus o cualquier evento de invasión o manipulación tecnológica. Es por esto que toda transacción está sujeta a verificación posterior por parte de nuestra empresa y confirmación por parte (DEL USUARIO) y la misma se sujeta a condición resolutoria cuando se presente alguna de las situaciones antes mencionadas.

POLÍTICA DE GARANTÍAS

¿Qué debo hacer si el producto presenta alguna novedad de garantía?

Es indispensable que el cliente tenga su factura de compra. En caso de no tenerla, puede comunicarse a través del correo electrónico servicioalclienteonline@lav.com.co o a la línea 7561860 ext. 1111 en Bogotá.

El producto debe entregarse en excelentes condiciones de limpieza, no se admiten reparaciones o revisiones si el producto presenta manchas, alteraciones, marcas, que no permitiesen visualizar la falla en el producto.

La garantía de los tapetes es de 1 año, contados a partir de la fecha de compra.

La garantía no cubre daños causados por mal uso, descuido, no seguimiento de las instrucciones de lavado, abrasión, contactos con blanqueadores, ácidos e intervención o daño generado por terceros (Incluyendo daños ocasionados por mascotas); tal como se estipula en el artículo 16 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)

Es causal de pérdida de la garantía si el cliente decide hacer modificaciones al producto

Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, por ello, el proceso de reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

Una vez expire el término de la garantía legal, el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, modificación y/o reparación que requiera el bien.