

## POLITICA DE DESISTIMIENTO Y DEVOLUCIONES

### 1. OBJETIVO

Dar claridad a todos los grupos de interés de las empresas Empaques y Proyectos Sackprom S.A.S. y Ecotiendas Rici S.A.S., acerca de las condiciones para hacer uso del derecho de desistimiento, retracto o devolución de productos, conferido en la ley 1480 del 2011, que establece el estatuto del consumidor y por servicio y satisfacción del cliente.

### 2. ALCANCE

Aplica para todas las personas que de manera regular o irregular visitan los sitios web [www.sackprom.com](http://www.sackprom.com) y [www.riciecotiendas.com](http://www.riciecotiendas.com) , o tiene relación con nuestras compañías por cualquier otro medio físico, en calidad de clientes, proveedores, funcionarios y público en general. para mantener una clara comunicación e información respetuosa y consentida con nuestros usuarios antes referidos.

### 3. DEFINICIONES

Para los efectos de la siguiente política se entenderá por:

- *Cliente*: persona natural o jurídica que ha comprado alguno de nuestros productos por algún medio.
- *Desistimiento*: Acto mediante el cual el cliente renuncia a la compra de uno o varios de nuestros productos
- *Devolución*: es el proceso mediante el cual el cliente que ha comprado una mercancía previamente, la devuelve.
- *No Procedente* : que no aplica
- *Mal estado*: cuando por cuestiones de transporte la mercancía sufre abolladuras, rasgadas, rupturas, dobleces, etc.
- *Atribuible*: responsable de la decisión.

### 4. DERECHO DE DESISTIMIENTO

4.1. En virtud de los derechos consagrados en la ley 1480 del 2011, donde el estatuto del consumidor establece la potestad unilateral al consumidor o cliente, de desistir de la compra de un producto o servicio. Empaques y Proyectos Sackprom S.A.S. y Ecotiendas Rici S.A.S., mediante esta política brinda las condiciones y maneras que son previamente aceptadas por los usuarios de las paginas [www.sackprom.com](http://www.sackprom.com) y [www.riciecotiendas.com](http://www.riciecotiendas.com) , para ejercer tal derecho.

4.2. Para hacer uso de su derecho al desistimiento, el cliente deberá informar su determinación de desistir total o parcialmente de la compra a Empaques y Proyectos Sackprom S.A.S. y Ecotiendas Rici S.A.S., mediante correo electrónico al email [jorge.cifuentes@sackprom.com](mailto:jorge.cifuentes@sackprom.com), y hacer la devolución del pedido o de los artículos a devolver dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de haberlo recibido., de acuerdo a lo establecido en la Ley (Ley 1480 de 2011).

4.3. En su email de solicitud de devolución el cliente deberá indicar, numero de pedido, fecha del pedido, el producto o los productos a devolver, razones por las que devuelve, numero de guía de despacho y el numero de cuenta correspondiente para hacer su respectiva devolución de dinero.

## **5. CONDICIONES PARA LA DEVOLUCION POR DESISTIMIENTO**

5.1. Para hacer uso del derecho de desistimiento o devolución, de acuerdo a lo establecido en la norma han de cumplirse los siguientes requisitos:

5.1.1. El Producto debe estar en perfecto estado y deberá conservar, documentación, su embalaje y etiquetado original.

5.1.2. La devolución debe hacerse usando la misma caja o envoltorio con el que se han recibido los productos.

5.1.3. Los empaques interiores y cajas de embalaje no pueden estar rotas o dañadas, y en ningún caso puede haber menos unidades de las indicadas en la orden de despacho.

5.1.4. Los costos y gastos ocasionados por la devolución de productos realizadas en el ejercicio del derecho de desistimiento, serán asumidos en su totalidad por el cliente. Es caso de que el cliente realice el envío por cobrar o contra entrega, estos costos serán descontados de los valores a devolver.

5.1.5. Empaques y Proyectos Sackprom S.A.S. y / o Ecotiendas Rici S.A.S., comprobará en su almacén las condiciones del producto devuelto, reservándose el derecho a no realizar el reembolso en caso de comprobar que el producto adquirido y el devuelto no coinciden o que la devolución no se ha realizado conforme a las presentes condiciones de devolución. En este caso el producto quedará en depósito en bodega por un (1) mes y Empaques y Proyectos Sackprom S.A.S. y / o Ecotiendas Rici S.A.S., contactará de inmediato con el Cliente vía e-mail o telefónicamente informándole de esta circunstancia para que pueda retirarlo o cederlo. Pasado este tiempo, si no hay respuesta por parte del Cliente se entenderá que el Cliente renuncia a su recogida y al producto, y por lo tanto a reclamar su reembolso.

5.1.6. El abono del importe de las devoluciones por desistimiento que cumplan con lo estipulado en la Ley y las presentes normas, se realizará dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha del desistimiento, mediante transferencia bancaria al número de cuenta que el cliente haya indicado.

## **6. DEVOLUCION NO PROCEDENTE**

6.1. No es procedente la devolución por desistimiento de acuerdo a lo establecido en la ley, en los siguientes casos:

6.1.1. Cuando se esta en presencia de productos elaborados a la medida y a las especificaciones dadas por el cliente de manera especifica, llamese tamaños especiales o empaques con impresión personalizada. En cuyos casos el cliente previamente ha aprobado las medidas, diseños, colores, tamaños y demás especificaciones.

6.1.2. Cuando han pasado mas de 5 días hábiles después de que el cliente haya recibido el pedido, por parte de la transportadora.

6.1.3. Cuando el cliente no cumpla con las condiciones de devolución expuestas en el numeral 5 de la presente política.

## **5. DEVOLUCIONES DIFERENTES A DESISTIMIENTO**

5.1. Se entienden por devoluciones diferentes a desistimientos cuando:

- A. Los productos hayan sido enviados por error y/o no correspondan con el pedido.
- B. Si el cliente desea hacer el cambio de un producto no abierto (antes de 3 días)
- C. El cliente ha cometido un error en la generación del pedido
- D. La empresa a cometido un error en el despacho
- E. El pedido llego en mal estado

5.2. En estos casos se procederá de la siguiente manera:

5.2.1. En cuyos casos los cambios o devoluciones se generen por ocasión directa del cliente llámese por equivocación en la generación del pedido, cambios de un producto no abierto, producto no entregado por no cumplir con las políticas de envío, o cualquier otra causal atribuible al cliente; Solicitamos al cliente hacérselo saber en el menor tiempo posible al WhatsApp 057 3214162706, para dar aviso de la devolución, indicando el número de pedido, el número de las referencias a devolver y el cambio que desea hacer.

5.2.2. hacer la devolución del pedido o de los artículos a devolver por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo (los) recibió dentro de los 3 días hábiles siguientes de haberlo recibido.

5.2.3. En el caso del numeral 5.2.1., el cliente asume los costos de envío de devolución y del nuevo despacho.

5.2.4. En cuyos casos los cambios deban generarse por ocasión directa de Empaques y Proyectos Sackprom S.A.S. y Ecotiendas Rici S.A.S., llámese por equivocación en la generación del pedido, error en el despacho, mal estado del producto o cualquier otra causal atribuible a la empresa. Solicitamos al cliente hacérselo saber en el menor tiempo posible al WhatsApp 057 3214162706 y en este caso la empresa asume todos los costos de recogida, envíos de ida y regreso, hasta finalizar con la satisfacción de la compra.

5.2.5. En respuesta a este aviso numeral 5.2.4., Empaques y Proyectos Sackprom S.A.S. y Ecotiendas Rici S.A.S., concertará un día de recogida con el cliente para retirar los Productos en devolución y coordinara los cambios o despachos posteriores.

5.2.6. En los casos de devoluciones diferentes a desistimientos no se realiza reintegro de dinero, solo esta sujeto a cambios.

## **7. VIGENCIA**

La presente política de devolución entra en vigencia a partir del 4 de Julio de 2019 y hasta la expedición de otras o cambio sustancial de las mismas.

5.8. Versiones de la presente Política

Primera versión: Julio 4 de 2019.

Segunda version: Agosto 20 de 2022.