

Términos y Condiciones

Los presentes Términos y Condiciones rigen el uso que toda persona natural o representante de persona jurídica hace del servicio a través del canal de venta B2C y de cualquier servicio que sea de propiedad o esté controlado por CHACHARRERÍA MUNDIAL S.A.S (en adelante “MUNDIAL”). Este documento contiene información legal que le recomendamos leer en conjunto con la Política de Protección de Datos Personales.

Aceptación de términos y condiciones..

El Usuario, de manera expresa, acepta los presentes Términos y Condiciones para continuar con el proceso de venta a través del canal digital B2C. Por medio de la aprobación de los presentes Términos y Condiciones, se entiende que el Usuario los ha leído y aceptado, en todas sus partes, y entiende que estos le son legalmente vinculantes y obligatorios. Por tanto, acepta las condiciones de utilización y aprovechamiento del canal de venta digital B2C. En caso contrario, MUNDIAL se abstendrá de prestar los Servicios de venta.

Definiciones:

Los términos cuya primera letra figura en mayúscula (salvo cuando se deba exclusivamente a que inician una oración o se trate de un nombre propio), tienen el significado que se les asigna a continuación:

Contenido: significa todo tipo de información, ya sea gráfica o escrita, imágenes, audio y video, incluyendo pero no limitándose a la

ubicación, anuncios, comentarios, noticias, datos, guiones, gráficos, dibujos o imágenes, textos, diseño, esquemas, mapas y características interactivas presentadas por MUNDIAL a través del canal digital o de cualquier canal administrado por MUNDIAL.

Pedido: significa el pedido particular de un Usuario para la compra de determinados Productos a través de canal B2C.

Producto(s): significa los productos ofrecidos en el canal de ventas B2C y que se encuentren disponibles para ser adquiridos por los Usuarios, los cuales incluyen principalmente productos de ferretería, pintura y aseo. Las fotos utilizadas son lo más precisas posibles, sin embargo, algunas pueden ser aproximaciones o de referencia.

Servicios: significa todos los servicios ofrecidos por medio de la venta a través del canal B2C, así como los demás servicios provistos por MUNDIAL que se presten para el proceso de venta.

Términos y Condiciones, Términos de Uso o Acuerdo: significa los presentes Términos y Condiciones de MUNDIAL.

Usuario(s): significa toda persona natural o jurídica, o representante en cualquier forma de los mismos, que utilice el canal de venta digital.

Condiciones de devolución:

Las solicitudes de devolución deben realizarse a la línea de servicio al cliente #841 marcando gratis desde un celular, al fijo (4) 325 25 25, a nuestra línea de whatsapp 311 6411944 o al correo electrónico servicioalclientemundial@grupo-orbis.com

Motivo de la devolución	Tiempo de solicitud
Derecho de retracto	5 días hábiles después de haber efectuado la compra
Producto trocado	5 días hábiles después de haber recibido el producto.
Productos faltantes en el pedido	5 días después de haber recibido el pedido

¿Cómo solicitar una devolución?

Para solicitar una devolución primero debes comunicarte con la línea de servicio al cliente.

Si el producto ya fue recibido por el usuario o cliente debe conservarlo en óptimas condiciones, sin rastros de uso y sin afectar su forma original para proceder a realizar la devolución.

La compañía enviará la transportadora aliada para recoger el producto.

Condiciones para la devolución del dinero y tiempos de reembolso.

Medio de pago	condiciones	Tiempo
Tarjeta de crédito	*El dinero será reembolsado a la misma tarjeta de crédito de la cual se realizó el pago del pedido.	Hasta 25 días
Botón PSE pagos	El cliente debe suministrar una certificación bancaria de la cuenta a la cual desea recibir el dinero, por seguridad del cliente el dinero no será reembolsado si no se envía dicha certificación.	Hasta 25 días
Baloto, efecty, pago referenciado de banco o cualquier medio de pago en efectivo	El cliente debe suministrar una certificación bancaria de la cuenta a la cual desea recibir el dinero, por seguridad del cliente el dinero no será reembolsado si no se envía dicha certificación.	Hasta 25 días

Condiciones de anulación de pedidos.

Si el cliente desea realizar la anulación de la compra, debe hacerlo durante las 24 horas siguientes a la hora en la que realizó la compra.

Si el pedido no se ha enviado al domicilio indicado por el cliente, esta anulación se hará efectiva sin ningún costo.

Si el pedido ya fue despachado el cliente debe asumir el costo del flete para devolverlo a Cacharrería Mundial.

El cliente debe comunicarse a nuestras líneas de atención al cliente para solicitar la anulación del pedido.

Horarios de atención servicio al cliente Mundial.

Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.

Sábados de 8:00 a.m. a 12:30 p.m.

Anotaciones especiales compra y devoluciones de pinturas.

Garantía Pinturas:

Reclamaciones por calidad del producto / garantía: La garantía de los productos estará sujeta a un diagnóstico realizado por parte del equipo técnico de PINTUCO. En todo caso, no será procedente si el diagnóstico emitido da como resultado que el defecto se debe a una incorrecta aplicación, omitiendo las instrucciones brindadas en la etiqueta, ficha técnica o por nuestro equipo técnico.

Así mismo, informamos que las instrucciones de uso se encuentran en la etiqueta del producto y en la ficha técnica que se encuentra en la tienda en línea.

El plazo máximo para presentar reclamaciones por calidad de producto y solicitudes de garantía será de **60 días calendario siguiente a la recepción de los productos.**

Reposición o cambio de productos: Para efectos de reposición de productos, se validará que el producto esté en su empaque original, completo, en buen estado y sin alteraciones en el sello de seguridad. En caso tal de que los productos presenten cualquier tipo de alteración mencionada no se podrá realizar el cambio o reposición del producto.