	Código GE-L-38	Versión 1	Fecha de Creación: 13/03/2024	Fecha de actualización: N/a
<b>POLÍTICA DE CANCELACIÓN, DEVOLUCIÓN – DERECHO A RETRACTO Y CAMBIOS DE PRODUCTO PINTULAND PARA CONSUMIDOR FINAL</b>				

## 1. CANCELACIÓN / DEVOLUCIÓN – DERECHO A RETRACTO DE COMPRAS VIA PÁGINA WEB

**1.2** Una vez realizado el pedido (compra), no se podrán hacer modificaciones sobre el mismo (sumar o restar productos, cambios de presentaciones o colores). Si es el caso y faltaron productos por incluir, se tendrá que realizar otro pedido con los productos faltantes.

**1.3** Para **CANCELAR** el pedido o notificar la devolución tendrá máximo de 1 día, después de la compra, para comunicarse al email [mercadeo@pintuland.com.co](mailto:mercadeo@pintuland.com.co) o al 313 817 13 40, de lo contrario el pedido será despachado.

**1.4** Si el comprador omite la **CANCELACIÓN / DEVOLUCIÓN – DERECHO A RETRACTO** y decide devolver el producto al momento de la entrega o cuando ya se le ha entregado, deberá comunicarse a los anteriores contactos del numeral 1.3.

**1.5** La entrega del producto por parte del cliente en calidad de **DEVOLUCIÓN – DERECHO A RETRACTO**, no deberá superar los 5 días hábiles (dentro y fuera de Bogotá) después de la entrega. Si el producto no es enviado dentro de este plazo, se entenderá que el cliente desea cancelar el retractor.

**1.6** Para la devolución del producto en la ciudad de Bogotá el comprador deberá acercarse a la Calle 72 #52 – 51 de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm y sábados de 8:00 a 10:00 am. Cuando la devolución se realice fuera de Bogotá el comprador deberá asumir los costos de envío (retorno a la fábrica) asegurando que el producto llegue en óptimas condiciones.

**1.7** Para que la devolución sea válida, los productos deben retornarse en óptimas condiciones físicas del envase (sin rayones, golpes o rupturas), o daños producidos por exposición prolongada al agua lluvia, luz solar y altas temperaturas, **TOTALMENTE SELLADO, SIN SIGNOS DE USO / APERTURA DE LA TAPA / SELLOS** y sin alteraciones, adiciones o mezcla (agua u otros complementos) o inclusión de elementos ajenos a la pintura. De lo contrario no será válida la devolución.

**1.8** El producto en devolución debe ser coherente con los etiquetados, lotes y especificaciones, manejadas en las fechas de compra.


**1.9** La devolución del dinero tendrá un lapso de 8 días hábiles y se le descontará el 4 x 1.000 por transacciones bancarias.

## 2. CAMBIOS DE PRODUCTO COMPRA VIA PÁGINA WEB Y DISTRIBUIDORES

**2.2** Para cambio de producto por compras via página web (<https://pintuland.com.co/>);, el comprador deberá notificar la intención de cambio de producto, hasta 3 días hábiles después de la compra, comunicándose al email [mercadeo@pintuland.com.co](mailto:mercadeo@pintuland.com.co) o al 313 817 13 40.

**2.3** Para cambios por compras en distribuidor, el cliente deberá acercarse al establecimiento comercial con la factura de compra original, y solicitar el cambio, bajo el respectivo proceso de cambio de mercancías del distribuidor, acatando las directrices del numeral 2.4 de este documento.

**2.4** Para hacer efectivo el cambio del producto se deben cumplir las siguientes condiciones:

	<p>Código GE-L-38</p>	<p>Versión 1</p>	<p>Fecha de Creación: 13/03/2024</p>	<p>Fecha de actualización: N/a</p>
<p><b>POLÍTICA DE CANCELACIÓN, DEVOLUCIÓN – DERECHO A RETRACTO Y CAMBIOS DE PRODUCTO PINTULAND PARA CONSUMIDOR FINAL</b></p>				

- Tener la factura de compra original (impresa o digital / en email) no mayor 5 días hábiles después de la fecha de compra / año en curso.

- Para que el cambio sea válido, los productos deben retornarse en óptimas condiciones físicas del envase (sin rayones, golpes o rupturas), o daños producidos por exposición prolongada al agua lluvia, luz solar y altas temperaturas, **TOTALMENTE SELLADO, SIN SIGNOS DE USO / APERTURA DE LA TAPA / SELLOS** y sin alteraciones, adiciones o mezcla (agua u otros complementos) o inclusión de elementos ajenos a la pintura. De lo contrario no será válida la devolución.

**2.5** De ser procedente la solicitud de cambio, se cambiará por uno de la misma referencia, presentación y con valor igual a la factura de compra. La entrega estará sujeta a disponibilidad del producto.

**2.6** Si el producto está fuera de la ciudad de Bogotá el comprador deberá asumir los costos de envío (retorno a la fábrica y devolución).

**2.7** Cuando la devolución involucre más de:

- 2 cajas de ¼ de Galón.
- 2 Cubetas (2.5 galones)
- 2 Cuñetes (5 galones)
- 1 Tambor (55 galones)

Los productos serán sometidos a una revisión de laboratorio, para garantizar su autenticidad y buen estado, a través de sus muestras de retención. Este proceso tardara 15 días hábiles a partir de la llegada del producto a la planta de producción.

Al finalizar este lapso el cliente final será notificado de la validez o nulidad de su solicitud, y de las condiciones en que se realizará el cambio.

**2.8** Para compra via página web de Pintuland (<https://pintuland.com.co/>): Si el producto llegó diferente al que se compró o en mal estado al momento de entrega, el cambio será inmediato, comunicándose al email [mercadeo@pintuland.com.co](mailto:mercadeo@pintuland.com.co) o al 313 817 13 40, durante las próximas 24 horas después de la entrega.

**3. SOLICITUD DE REVISIÓN DEL CASO**

Si el cliente presenta una inconformidad o no fueron resueltas sus inquietudes, podrá comunicarse con Pintuland a través del link de Quejas y Reclamos <https://pintuland.com.co/reclamos-y-observaciones/>