

	POLITICA DERECHO DE RETRACTO	CÓDIGO	GG-OD-28
		VERSIÓN	0

Objetivo:

Documentar la posibilidad de ejercer el derecho de retracto de las compras realizadas de una manera no tradicional.

Alcance:

Los consumidores de bienes y servicios de Nacional de eléctricos HH LTDA, mediante de sistema de financiación otorgado, que realice ventas de tiempo compartido, métodos no tradicionales o a distancia; gozan de la posibilidad de ejercer su derecho al retracto de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; esto es, por parte del usuario reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta, efectuando la devolución de lo pagado por el producto.

Plazos:

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto.

Términos y condiciones:

El producto debe estar en óptimas condiciones para su posterior venta: Sin ser usado, sin estar golpeado, sin marcas de pintura, en empaque original, contenido de la caja completa que contenga los manuales y/o todas sus piezas de conexión que haya lugar. El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad, desgaste o daño físico.

El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan derecho de retracto se someterá a los principios establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012.

Procedimiento:

- a) Informar por medio escrito en el punto de venta o a los siguientes correos gestioncalidad@nalelectricos.com.co. o mercadeo@nalelectricos.com.co la solicitud correspondiente de retracto anexando documentación que valide la compra o entrega de la mercancía realizada.
- b) El consumidor deberá devolver el producto en los mismos medios y las mismas condiciones como lo recibió de NACIONAL DE ELÉCTRICOS HH LTDA en los tiempos establecidos y validando que se cumplan las excepciones.
- c) Se notificará al usuario si su derecho de retracto es válido o no por el mismo medio que se retractó.
- d) En caso que proceda se hará la devolución del dinero al usuario, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción de la mercancía devuelta. Si se acepta, NACIONAL DE ELECTRICOS HH LTDA devolverá el dinero al usuario de todas las sumas pagadas sin hacer descuentos o retenciones. La devolución del dinero se realizará según el procedimiento de devolución de dinero.

Costos de transporte:

Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

Excepciones:

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

- a) En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
Por ejemplo: Productos en cables y alambres cortados, productos especiales, productos para la fabricación única y productos de importación.
- b) En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el proveedor no pueda controlar;
- c) En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
- d) En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
- e) En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
- f) En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.