

Vas a iniciar la carta para presentar el retractor de una compra, debes tener en cuenta lo siguiente:

- Si compraste un bien (televisor, electrodoméstico, ropa que no sea íntima o productos que no sean de higiene personal, entre otros) o adquiriste un servicio (limpieza de hogar, servicio de internet, servicio de televisión) tienes 5 días hábiles para retractarte desde que recibiste el bien o celebraste el contrato.
- Nunca olvides que los días hábiles son de lunes a viernes sin contar los días festivos.
- El derecho de retractor sólo aplica si el vendedor te financia, si es tiempo compartido, si la compra se efectuó por internet, teléfono o celular, o cuando el vendedor te ofreció regalos o te permitió el consumo de alcohol antes de realizar la venta.
- El único costo que debes asumir es el de los gastos de devolución del producto (FLETES).

Para productos intangibles o digitales en los que son o equivalen a productos consumibles de redención inmediata y que no hay posibilidad de devolución por ya haberse consumido, NO tiene cambio, reclamos ni devoluciones.

Productos de redención inmediata como recargas, tarjetas o pines de contenidos, etc.

- En pegantes, baterías, brocas, pintura, brochas, rodillos y demás consumibles NO aplica ninguna garantía legal, por lo cual no hay cambios reclamos ni devoluciones.

El cliente puede ejercer el derecho de retractor sobre una compra realizada por un medio no presencial. En término máximo de 5 días hábiles, contados a partir de la entrega del bien. Debe devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente al momento de que la transportadora se acerque al domicilio a retirar los productos. La transportadora hará una evaluación del estado del producto en el momento de recogerlo, y en caso de no cumplir con las condiciones de calidad explicadas anteriormente, no será retirado de domicilio del comprador.

El tiempo para iniciar el proceso de reversión, empieza a contar una vez hayamos recibido el producto en nuestra bodega, ya que debe ser revisado para verificar que se encuentra en perfecto estado, sin uso, y en sus empaques originales.

Visita [nuestras políticas de garantía](http://www.ferrelectricospasto.com/politicadegarantia) en www.ferrelectricospasto.com/politicadegarantia

Formato de Reclamación Directa
Derecho de Retracto

(Formato propuesto por la Superintendencia de Industria y Comercio)

Señores

Nombre del Productor o Proveedor _____

Dirección del Productor o Proveedor _____

Correo electrónico del Productor o Proveedor _____

Teléfono del Productor o Proveedor _____

Ciudad de la sede del Productor o Proveedor _____

REFERENCIA: DERECHO DE RETRACTO

Respetados Señores:

Yo _____ Identificado con numero de cedula numero
_____ de la ciudad de _____

Con fundamento en lo previsto por el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011,
respetuosamente me permito formular RECLAMACIÓN DIRECTA a fin de que se
hagan efectivo mi derecho de retracto sobre

se debe describir el bien o servicio del cual se esta retractando de la adquisición:

Para todos los efectos del derecho de retracto, me permito hacer entrega de:

1. Fotocopia de factura de compra.
2. Copia del certificado de garantía.
3. Catálogos del producto.
4. Caja de embalaje.
5. Accesorios,

tales

como:

_____.

(los demás que vaya a incluir.)

1. identifique el proveedor o productor: *Tenga en cuenta que conforme el Estatuto del Consumidor, frente al consumidor son solidariamente responsables el productor y el proveedor* _____

2. Describa el producto o servicio prestado *(Señale de manera clara cuál fue el tipo de bien o servicio adquirido para que no le quede duda al empresario sobre el objeto del reclamo que usted le presenta, señale las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que se adquirió el mencionado producto y/o servicio)*

3. Indique el precio, la forma de pago y la fecha en la ocurrió *(Así mismo, podrá señalar las demás circunstancias que considere importantes y que permitan identificar los elementos la relación de consumo)*_____

4. Razones de por qué existe insatisfacción en el consumidor con el producto o servicio o de por qué se consideran violados los derechos como consumidor:

(Se deben indicar los motivos por los cuales el consumidor o usuario no está satisfecho con el producto o con el servicio prestado y, en general, la razón por la cual en sentir de la persona que formula la reclamación sus derechos han sido vulnerados)

5. Petición: *Se le debe formular una petición concreta y específica al productor o proveedor; por ejemplo, se le puede solicitar, entre otras peticiones, en este caso que se devuelva el dinero pagado.*

6. Pruebas: *Se deben acompañar las pruebas del defecto y, en general, los elementos de juicio que se consideren pertinentes para tal fin, como por ejemplo, fotografías o incluso el producto mismo.* _____

Si la reclamación se fundamenta en las normas de protección contractual, por información o por publicidad engañosa, la Ley exige que se anexe la correspondiente prueba documental.

7. Direcciones en donde se recibirá la respuesta: *El consumidor debe indicarle al productor y/o proveedor la dirección, teléfono, correo electrónico y, en general, el lugar en donde recibirá la correspondiente respuesta)*

Firma,

Nombre

Cédula