



**Timcof Group**  
CONSTRUYE UN MEJOR PAÍS

WhatsApp  
**+57 3137467496**  
[info@timcof.com](mailto:info@timcof.com)  
[www.timcof.com](http://www.timcof.com)

Carrera 82 # 43 - 10  
Cali – Valle del Cauca - Colombia

## **DERECHO DE RETRACTO**

Este Derecho es una facultad otorgada por el Estatuto del Consumidor, mediante el cual puede “retractarse” de la compra que haya realizado a través de métodos no tradicionales como ventas a distancia, por internet o televisión (entre otras). La devolución del producto puede gestionarse desde nuestro sitio web o en su defecto a través de nuestra(s) oficina(s), (No aplica para servicios de las otras líneas de negocios de la compañía) o nos puede contactar a través de WhatsApp +57 3137467496 chat. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien. El Derecho de retracto se hace efectivo siempre y cuando el producto no sea bien de uso personal, no sea un bien perecedero, no presente cambios en sus características de acuerdo con las condiciones en que se entregó, NO HAYA SIDO USADO o se evidencie desgaste alguno y no presente problemas de calidad derivadas del uso.

Así mismo debe entregar el producto con todos sus accesorios y empaques originales (un representante de la compañía TIMCOF GROUP verificará el estado general del artículo el cual no debe tener señales de uso y debe operar normalmente; de no cumplir con las especificaciones mencionadas anteriormente el producto será devuelto al cliente). Si la persona que autoriza el cambio tiene dudas sobre estos elementos, se le informará que se requiere un diagnóstico técnico previo para autorizar el retracto (retracto condicionado) y se procederá a solicitar la revisión al Centro de Servicios Autorizado.

**IMPORTANTE:** Si hace uso del derecho de retracto tenga en cuenta que los costos de transporte y lo demás que conlleve la devolución del producto son asumidos por el cliente. El valor cobrado del transporte del producto será el mismo que está relacionado en la factura de compra, en caso de que el flete haya sido gratuito; el asesor de Servicio al Cliente le informará el valor a pagar (Ley 1480 Art. 47). El Cliente deberá realizar el pago por medio de una consignación o transferencia bancaria a la cuenta de ahorros en Bancolombia 52242575156.

### **Formas y Plazos de devolución**

La devolución del dinero se hará dentro de los 60 días calendario siguientes a la fecha en que se ejerza el derecho, al mismo medio de pago utilizado al momento de la compra. Es deber del consumidor entregar la información requerida por la compañía TIMCOF GROUP para la debida devolución de dinero.



**Timcof Group**  
CONSTRUYE UN MEJOR PAÍS

WhatsApp  
**+57 3137467496**  
[info@timcof.com](mailto:info@timcof.com)  
[www.timcof.com](http://www.timcof.com)

Carrera 82 # 43 - 10  
Cali – Valle del Cauca - Colombia

## **POLITICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES.**

Tenga en cuenta que, para los productos de línea blanca, televisores y muebles es responsabilidad del cliente revisarlos estéticamente en el momento en que los recibe. Una vez hecha esta revisión se debe diligenciar el formato de entrega del producto que será suministrado por las personas que realizan la entrega. En este formato se confirmará que el artículo y todas sus piezas se encuentran en buen estado. Este documento debe firmarse para garantizar la satisfacción con el artículo y su estado. Una vez haya firmado dicho formato a conformidad no se recibirán reclamos por temas estéticos como rayones o golpes; por tal motivo se recomienda revisar antes de firmar a conformidad.

### **¿Cómo realizar un cambio?**

**Cambio no relacionado con la garantía.** El cambio de los productos puede realizarse a través de la nuestra página web [www.timcof.com](http://www.timcof.com) o se puede requerir a través de nuestra línea WhatsApp +57 3103042821, se puede hacer la solicitud propiamente a través de la opción “gestiona tu pedido” al iniciar sesión en [www.timcof.com](http://www.timcof.com) o en una de nuestras oficinas a nivel nacional o internacional, con el producto en perfecto estado y empaque original tal y como lo recibió para que luego el almacén otorgue una nota cambio que se podrá utilizar en una nueva compra. Se recomienda presentar la factura para realizar el cambio. Sujeto al inventario en el punto de venta.

Para **productos textiles el plazo máximo será de 30 días calendario** contados a partir de la entrega del producto. El Derecho de cambio aplica para cambio por referencia, talla o color y se hace efectivo siempre y cuando el producto no presente cambios en sus características de acuerdo con las condiciones en que se entregó, **NO HAYA SIDO USADO** o se evidencie desgaste alguno y no presente problemas de calidad de derivadas del uso; **La ropa interior no tiene cambio.**

En el evento en que la devolución o reintegro del precio pagado se realice a través de la nota de cambio, la nueva compra generará los impuestos legalmente establecidos a que haya lugar, salvo que la misma se realice en el Día Sin IVA decretado por el Gobierno Nacional y a los productos le sea aplicable según la categoría, el beneficio de exención al que hace referencia la Ley 2155 del 14 de septiembre de 2021.

**Solo se puede solicitar un cambio por talla o color**, en caso contrario es una devolución (leer ¿CÓMO REALIZAR UNA DEVOLUCIÓN?). El producto que sustituya el producto objeto de cambio **NO** se entrega inmediatamente al momento de recoger el producto cambiado; servicio al cliente le informará el estado de este pedido y la fecha estimada de entrega.



**Timcof Group**  
CONSTRUYE UN MEJOR PAÍS

WhatsApp  
**+57 3137467496**  
[info@timcof.com](mailto:info@timcof.com)  
[www.timcof.com](http://www.timcof.com)

Carrera 82 # 43 - 10  
Cali – Valle del Cauca - Colombia

### **Casos en que aplica la devolución de dinero:**

Cuando el producto adquirido no sea recibido.

Cuando el producto entregado que no sea el solicitado.

Producto que sea defectuoso se refiere a este punto aplica como restricción la obligación del cliente de revisar muy bien a nivel estético el producto en compañía del transportador antes de firmar la guía “Recibo a Conformidad” en caso de que los productos sean neveras, lavadoras, estufas, secadoras y televisores. Si se firma sin revisar el producto se perderá el derecho de reclamación por avería, faltantes o causas que no correspondan a defectos de fábrica. Para el resto de los productos el plazo para realizar la reclamación es de 24 horas.

Derecho de retracto.

**Parcial:** Aplica en los casos en los cuales el cliente desea cancelar uno o varios productos de su pedido.

**Total:** Aplica cuando el cliente desea cancelar la totalidad de su pedido.

### **Formas y Plazos de devolución**

La devolución del dinero se hará dentro de los 60 días calendario siguientes a la fecha en que se acepte por parte de la Compañía, ésta se realizará al mismo medio de pago utilizado al momento de la compra. Es deber del consumidor entregar la información requerida por almacenes Éxito para la debida devolución de dinero.