

OFERTA DE PRODUCTO PIELMARROKO

TÉRMINO PARA LA ACEPTACIÓN DE LA OFERTA

PielMarroko, podrá aceptar la oferta de forma inmediata luego de efectuado el pago, la cual podrá ser aceptada de manera total.

PARÁGRAFO PRIMERO: La aceptación de la oferta se realizará por medio de correo electrónico dirigido a la dirección suministrada por parte del cliente por medio de la expresión “muchas gracias por su compra” u otra similar. No obstante, en todo caso se entenderá como aceptada la oferta en el momento en que **PielMarroko**. despache los productos al cliente. Debe tener en cuenta nuestro cliente, que el mero registro, el suministro de la clave personal a nuestro cliente o la remisión de la información o transacción no significa aceptación de ninguna oferta.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En el evento que **PielMarroko** por cualquier motivo no acepte la oferta formulada de manera total o parcial, procederá a devolver los dineros de forma total o parcial según corresponda, a una cuenta de titularidad del oferente en una cuantía idéntica a la consignada en nuestras cuentas, sin ningún tipo de interés, indemnización u otros rubros.

PARÁGRAFO TERCERO: Para la devolución del dinero se observará el medio de pago de la siguiente manera: Para pagos por medio de tarjeta débito, de cuenta de ahorros o corriente, la devolución se efectuará en un plazo de ocho (8) días hábiles. Pero si el pago se realizó con tarjeta de crédito, la orden de devolución se efectuará en quince (15) días hábiles, sin que exista responsabilidad de **PielMarroko** por las demoras que pueda tener la institución financiera.

PRECIO

El valor total de la compra estará compuesto de los siguientes rubros a cargo del cliente: valor del producto, impuestos y gastos de transporte si fuere el caso.

PARÁGRAFO PRIMERO: **PielMarroko** se compromete a revisar constantemente y a actualizar los precios que se mencionan en la página web y a su vez, nuestro cliente y/o usuario, debe estar atento en caso de presentarse alguna fluctuación en los mismos.

PARÁGRAFO SEGUNDO: **PielMarroko**. informará o publicará la tarifa de transporte y envío internacional que tendrán los bienes los cuales se generarán dependiendo de los costos, rubros y políticas de la empresa transportadora, las cuales son independientes autónomas y ajenas a **PielMarroko**. Dentro del costo del

flete se deberá tener en cuenta el lugar y territorio internacional al cual se deban enviar los productos adquiridos, el tamaño y el peso de los mismos.

CONDICIONES DE PAGO

El pago se efectuará única y exclusivamente por los siguientes medios:

1. Tarjetas crédito Visa Master Card American Express

2. Tarjetas débito, Tránsito bancaria, Baloto Efecty, Pay U, e Payco

PARÁGRAFO: Antes de la aceptación por parte nuestra de cualquier Oferta de compra, el cliente deberá elegir los términos y condiciones de pago del precio correspondiente, según los medios de pago que se encuentran ya específicamente establecidos en este Sitio. Aun cuando **PielMarroko** ponga a disposición del cliente un sistema de conexión segura para toda la realización de todas las ofertas de compra, en ningún caso será responsable por los fallos en las comunicaciones de las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los daños causados a los usuarios con ocasión de una acción u omisión de dichas entidades.

DERECHO DE RETRACTO

El consumidor ejerciendo plenamente su derecho a retractarse de la compra realizada en la página web www.pielmarroko.com deberá devolver el producto a **PielMarroko**. por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios. Se exceptúan del siguiente caso y según el objeto social que desempeña **PielMarroko** los siguientes casos: En los contratos de adquisición de bienes de uso personal **PielMarroko**. deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

REMISIÓN DE LOS PRODUCTOS

El envío de los productos se realizará únicamente dentro del territorio colombiano, a través de servicio de mensajería, en un plazo máximo de cinco (10) días hábiles, contados a partir de la aceptación de la oferta, siempre y cuando no medie ningún caso fortuito o fuerza mayor, entre los cuales se encuentra a manera de ejemplo, hechos del hombre o de la naturaleza, como huelgas, paros, revoluciones, rebelión, sedición, asonada, atentados, cortes de fluidos, derrumbes, terremotos, avalanchas, desbordamientos, caídas de puentes, entre otros.

PARÁGRAFO PRIMERO: El lugar de envío será a dirección señalada por el cliente en la oferta que este elabore en el formato destinado para tal fin, el cual podrá ser el mismo lugar de habitación del comprador u otro que este designe. Se entiende que cualquier persona que se encuentre en el domicilio donde se debe realizar la entrega, se encuentra debidamente autorizado por el cliente para recibir su pedido, por lo que **PielMarroko** queda exonerado de cualquier responsabilidad al momento de la entrega, siempre y cuando la misma se haga en el domicilio registrado al momento de la compra en el sitio web.

PARÁGRAFO SEGUNDO: La empresa transportadora tendrá la obligación de hacer máximo tres (3) intentos de entrega de los productos adquiridos. En caso de que los intentos de entrega resulten infructuosos, retornarán los bienes a la fábrica y se procederá a la devolución de los dineros consignados, salvo el valor del envío, sin ningún tipo de interés, retribución o suma adicional y sin importar la causa u origen que pueda tener la devolución. Igualmente se considera entrega infructuosa si el destinatario del producto es menor de catorce (14) años y no se encuentra acompañado de un padre, tutor o acudiente que firme junto con el destinatario el recibido del producto.

FACTURA

La factura se remitirá junto con el producto adquirido a la dirección mencionada por el cliente, pero en caso de que el producto sea adquirido para regalo y el usuario no desee enviar factura, ésta será remitida por medio de un mensaje de datos al correo electrónico que previamente ha registrado nuestro cliente.

TRANSMISIÓN DE LA PROPIEDAD

La transmisión de la propiedad se realiza tan pronto como **PielMarroko** coloque el bien o el producto en manos de la empresa transportadora, para ser remitido al cliente o a la persona que este

PARÁGRAFO PRIMERO: No obstante, lo anterior, el cliente o destinatario del bien o producto, deberá abstenerse de recibir el mismo inmediatamente, en caso de que el empaque o embalaje del producto, presente daños, rupturas, aberturas u otras similares, dejando la debida anotación o constancia de ese hecho.

EMBAJALE DE LOS PRODUCTOS

Nuestro cliente acepta que los productos sean empacados y presentados en bolsa plástica de las mismas especificaciones y calidad como lo hacen las tiendas **PielMarroko** para entregarle los productos a los clientes o en papel regalo según corresponda y exista disponibilidad.

GARANTÍAS DE PRODUCTOS

La compañía ofrece una garantía de un (1) año para bolsos de marroquinería, cinturones, línea ejecutiva, línea pequeña de marroquinería, y línea de viaje; de seis (6) meses para prendas, vestuario; tres (3) zapatos, línea de pequeña, joyas, casa hogar y accesorios; en ambos casos, por defectos evidentes de fabricación, bajo condiciones normales de uso.

La garantía no aplica por cortes mecánicos, exposición a temperaturas extremas, contacto con ácidos o solventes, desgaste, abrasión y tensiones excesivas, modificaciones al diseño original, daños causados por terceros (transportadores) durante viajes e intervención de personas ajenas al taller de reparaciones y garantías de **PielMarroko** en estos casos la compañía ofrece el servicio de reparación, sujeto a la disponibilidad del insumo y costos.

La garantía para zapatos **PielMarroko** es de tres (3) meses por defectos evidentes de fabricación, bajo condiciones normales de uso. La garantía no aplica por cortes mecánicos, exposición a temperaturas extremas, contacto con ácidos o solventes, desgaste, abrasión y tensiones excesivas, modificaciones al diseño original, daños causados por terceros (transportadores) durante viajes e intervención de personas ajenas al taller de reparaciones y garantías de **PielMarroko**.

Para hacer efectiva la garantía de cualquiera de los productos comercializados por nuestra página web, el cliente debe enviar un mail especificando el detalle de la anomalía al mail ventas@pielmarroko.com y seguir el procedimiento que a la fecha se tenga para la solicitud de las garantía, presentando su factura de compra o el cupón de cambio de producto (el cual se entrega a los productos que son para obsequio). informando el nombre completo y número de cédula de comprador, número de la orden del pedido, número de factura.

El producto se someterá a los conceptos del departamento de calidad quienes indicarán si es procedente la garantía y la forma en que ella se realizará.

En caso contrario **PielMarroko**, generará una respuesta formal mediante carta explicando los motivos por los cuales no procede la garantía. El cliente tendrá dos (2) días hábiles para dar respuesta argumentando si no está de acuerdo con el concepto emitido. De no recibir respuesta por parte del cliente en este período de tiempo (2 días hábiles), **PielMarroko** realizará la devolución del producto incluyendo la carta original.

De recibir respuesta por parte del cliente en donde manifiesta inconformidad con el dictamen del departamento de calidad en el período de tiempo hábil para esto (2 días), se procederá a una segunda y última evaluación del producto por el área de calidad. En caso de no proceder, se realizará el envío del producto con la carta. En caso contrario es decir que proceda la garantía, se aplica el proceso de garantía vigente.

PARÁGRAFO PRIMERO: El cliente acepta y declara que **PielMarroko** no tendrá ningún tipo de responsabilidad por el transporte del producto que remita, en atención a que éste contrato es totalmente autónomo e independiente del presente.

CAMBIO DEL PRODUCTO

El cliente debe acercarse a una tienda **PielMarroko** para hacer el cambio; si está en un lugar donde no hay tienda, debe registrar el evento al- e-mail: ventas@pielmaroko.com, informando el nombre completo y número de cédula de comprador, número de la orden del pedido, número de factura, para que en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, por medio de un correo electrónico u otro sistema que a juicio de **PielMarroko** resulte conveniente se autorice la remisión del producto por medio del servicio de transporte que señale **PielMarroko** y en caso de que resulte procedente la solicitud, remitirnos el producto.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Sin perjuicio de lo anterior, toda venta efectuada se deberá considerar como una venta en firme, por lo tanto no se admitirá la devolución del producto o el dinero que no estén respaldadas en la ley o en orden de autoridad competente, dicha devolución de dinero en todo caso se efectuará sin ningún tipo de intereses, primas o sumas adicionales, e igualmente se descontarán todos los gastos de envío que se hubiesen originado si no existe prohibición legal.

POLÍTICAS DE GARANTÍAS Y CAMBIOS

De conformidad con el artículo 27 de la LEY 1480 de 2011, en el caso que nuestros clientes deseen solicitar garantía, no será obligatorio presentar la factura para hacer efectiva la garantía, sin embargo, debe informar los datos de la compra o el número de factura correspondiente.

1. GARANTÍAS.

PielMarroko atiende las reclamaciones por garantía de calidad de productos que sean resultado de defectos de material, insumos o fabricación, no cubre eventos en que se presente deterioro por mal uso del producto, raspones o rayones al material, o contacto con superficies ásperas, manchas que sean resultado del uso de tinte, perfumes, cremas, geles y contacto con otros materiales que puedan causar daño al producto; exposición del producto a altas temperaturas o contacto con el agua.

La garantía se dará única y exclusivamente en el país donde se efectuó la compra y de acuerdo con la legislación propia de cada Estado.

PielMarrok emitirá respuesta a la reclamación directa, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación en Cali y ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación para el resto del país. El comprador debe poner el producto a disposición de **PielMarroko**, La respuesta correspondiente se remitirá a la dirección postal o electrónica que el cliente indique.

Reparación, reposición o devolución de dinero:

1. Si la efectividad de la garantía consiste en **la reparación**, esta se efectuará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la respuesta emitida.
2. En el caso en que el producto no admita reparación, el cliente podrá optar por **la reposición de uno igual**, si existe en inventario o por **la devolución del dinero**. La reposición del producto se deberá efectuar dentro de los treinta (30) días siguientes a la emisión de la respuesta. Si el cliente decide la reposición por un producto de mayor valor, deberá pagar la diferencia.
3. En el caso que el consumidor no desee la reposición del producto, ni adquirir un nuevo producto de mayor valor, se procederá a realizar **la devolución del dinero** dentro de los siguientes 10 días hábiles. Cabe aclarar

que, **PielMarroko** realizará la devolución de dinero mediante consignación bancaria, para ello el consumidor deberá suministrar los datos necesarios para el efecto. El valor de la devolución corresponderá al facturado y efectivamente pagado por el cliente.

Esta garantía se otorga únicamente al consumidor.

1.1 TÉRMINOS DE GARANTÍA

Los productos fabricados y comercializados por **PielMarroko** cuentan con los siguientes términos de garantía:

1. UN (6) año para los productos fabricados en cuero, lona y Jacquard de las siguientes categorías: bolsos, billeteras, tarjeteros, monederos, cosmetiqueros, porta pasaporte, organizador de viaje, porta lapicero, cinturones, línea ejecutiva, y maletas de viaje (morrales, neceser).
2. TRES (3) meses para prendas de vestir, accesorios y calzado.
3. TRES (3) meses para el servicio de refacción o reparación, los cuales comienzan a correr a partir de la entrega o devolución del bien reparado.

Los términos de garantía antes señalados comenzarán a correr a partir del día de entrega del producto al comprador o a partir de la devolución del bien a quien solicitó el servicio de reparación o refacción. Para la atención de cualquier petición, el producto debe estar en perfectas condiciones de higiene.

1.1.1 Acabado y Desgaste Natural De Un Producto.

Antes de efectuar reclamaciones por garantía, tenga en cuenta que:

1. a) Los productos de cuero presentan vetas y marcas que son características naturales de las pieles, lo cual incluye su envejecimiento y desgaste.
2. b) Para el caso del calzado de cuero, se pueden presentar arrugas en el empeine o en otras partes, debido a la forma particular del pie de cada cliente.
3. c) Los zapatos mocasines tipo Drivers (suela segmentada), por su diseño y funcionalidad, presentan un desgaste prematuro en la punta, debido a la fricción constante de las partes en cuero con el piso.

1.2 EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR GARANTÍA.

PielMarroko estará exenta de cualquier garantía, en los siguientes eventos:

1. Fuerza mayor o caso fortuito.
2. Hecho de un tercero, lo cual incluye la manipulación o modificación del producto por talleres de reparación y lavado, ajenos a **PielMarroko**.

3. Uso indebido del bien por parte del consumidor, lo cual incluye golpes, fricción con otros productos y/o materiales decolorantes, como jeans y otras prendas de vestir que transfieren color al cuero u otros materiales con que están fabricados los productos.
4. Si el consumidor no atendió las instrucciones de conservación, uso, mantenimiento y aseo indicadas en las etiquetas.

Vencido el término de garantía, cualquier reclamación o reparación posterior deberá ser asumida por el cliente e ingresará por servicio de cotización y reparación de productos.

1.3 DERECHO DE RETRACTO.

1.3.1 VENTA POR MÉTODOS NO TRADICIONALES O A DISTANCIA.

Si su compra fue realizada por medio de un canal web o por un método no tradicional, tendrá derecho a retractarse dentro de los cinco (5) días hábiles calendario, contados a partir del momento en que recibe el producto. En este caso, el producto deberá ser devuelto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió el consumidor. El producto deberá ser devuelto a la fábrica ubicada en la Carrera 73#20-29 de Cali. Colombia. La devolución del dinero se realizará dentro los siguientes plazos:

1. Si el pago de la compra se efectuó con tarjeta débito, consignación bancaria o pagos por vía baloto, la devolución del dinero se hará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al momento en que se ejerció el retracto, siempre y cuando el bien haya sido recibido por **PielMarroko** en la dirección arriba citada.
2. Si el pago de la compra se efectuó con tarjeta de crédito, la devolución del dinero se hará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que se ejerce el retracto, siempre y cuando el bien haya sido recibido por **PielMarroko** en la dirección arriba citada.

En ningún caso se admitirá el retracto mediante devolución de bienes que han sido usados y tampoco si son productos confeccionados a la medida o elaborados conforme las instrucciones del consumidor.

1.3.2 IMPOSIBILIDAD DE RETRACTO POR VENTA A TRAVÉS DE UNA TIENDA FISICA.

En los casos en que se hayan adquirido productos directamente en nuestras tiendas, **no habrá lugar a retracto**, por consiguiente, no se devolverá el dinero pagado. No obstante, **PielMarroko** ofrece la posibilidad de cambio del producto, bajo las condiciones expuestas en este documento.

1.4 CAMBIOS

PielMarroko concede al cliente la opción de cambiar el producto adquirido por el mismo o por un producto de otro color, talla o referencia, dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la fecha de compra, presentando la factura de compra. El cambio está sujeto a disponibilidad de inventario y en el caso de generarse algún excedente a favor del consumidor por un monto superior o igual a \$5.000 M/C, el cliente recibirá un bono por dicho valor; igual opción tendrá quien adquirió el producto como regalo, siempre y cuando el producto a cambiar llegue en su empaque original, no haya sido usado, no tenga ninguna imperfección y tenga los datos del comprador (cedula o factura) y la fecha de compra.

Los productos vendidos con descuento o en promoción, están amparados por la garantía de calidad, pero no están incluidos dentro de nuestra política de cambio. Los productos en oferta no serán cambiados.

2. RECOMENDACIONES Y CUIDADOS GENERALES DE LOS PRODUCTOS PielMarroko

A continuación, encontrara instrucciones para cuidar sus productos, si tiene alguna duda, comuníquese con la línea de servicio al cliente en Cali 3145478258

2.1 BOLSOS Y EN GENERAL ARTICULOS DE MARROQUINERÍA.

- Cuero: Usar paño blanco y limpio, ligeramente húmedo, no lavar a máquina, no mojar, no usar detergentes ni blanqueadores.
- Jacquard: Usar paño blanco y limpio, ligeramente húmedo, no lavar, no mojar, no usar detergentes ni blanqueadores.
- Forro polyester: Usar paño blanco y limpio, ligeramente húmedo, no lavar a máquina, no mojar, no usar detergentes ni blanqueadores.
- Forro de cerdo y crosta: Usar paño blanco limpio y seco.
- Cuero sintético: Usar paño blanco y limpio, ligeramente húmedo, no lavar a máquina, no mojar, no usar detergentes ni blanqueadores.

2.2 PRENDAS DE VESTIR: Las prendas de vestir en cuero, baby alpaca y algodón, están fabricadas en una materia prima de origen natural que requieren de un cuidado diferente, así:

- Cuero: No se debe exponer a lavado frecuente, se debe mantener en un gancho que evite deformar la prenda y mantener en un cubre vestido que lo proteja, conserve, aisle del polvo y la humedad. Antes de guardar, dejar el producto en ventilación durante una hora.
- Gamuza: Los cueros en gamuza poseen un sellante que mitiga el exceso de migración de color por contacto y pelusa a otras prendas, para el caso de caída de pelusa, esta puede ser retirada con un cepillo de cerdas suaves especializado para prendas. El lavado de este tipo de prendas solo podrá hacerse en lavanderías especializadas para cuero.

- Algodón: Debe lavarse con jabones suaves y secar al medio ambiente. No use máquina secadora.

2.3 CALZADO:

- Gamuza / Carnaza: No aplicar cremas o aceites, limpiar en seco con cepillo de cerdas especial para gamuza y no mojar, utilizar un spray especial para este tipo de material, con el fin de evitar posibles manchas.
- Charol: Pasar un paño blanco de algodón limpio, ligeramente húmedo y posteriormente frotar con un paño seco.
- Cueros Lisos Y Con Acabados: Quitar el polvo con un paño blanco de algodón limpio, se puede aplicar crema protectora especializada incolora o al tono del cuero.

2.4 EQUIPAJE MALETAS:

No olvide revisar su equipaje después de ser entregado por la Aerolínea, si encuentra algún daño recuerde que el reclamo deberá ser dirigido directamente a esta.

- Limpieza Interior: Pasar una aspiradora suavemente por la seda, asegurándose que esta se encuentra vacía.
- Limpieza Maletas De Viaje Rígidas: Este material puede limpiarse con un paño humedecido.
- Limpieza Maletas De Viaje, Blandas o Semirrígidas: Limpiar con un cepillo de cerdas blandas, o limpiar un paño humedecido.

Evite la exposición del producto a limpiadores caseros, industriales o cosméticos. Para la conservación del producto, mantenga en el empaque original, y atienda las recomendaciones de limpieza y mantenimiento incluidas en las etiquetas internas o en el folleto.

3. TIEMPOS DE RESPUESTA A SERVICIOS ADICIONALES BRINDADOS POR PielMarroko A SOLICITUD DEL CLIENTE.

SERVICIO	TIEMPO DE ENTREGA
Personalización: marcar producto con nombre del cliente	8 días hábiles a partir de la fecha de solicitud del servicio en las tiendas de Bogotá.
	8 días hábiles a partir de la fecha de solicitud del servicio.
Cotización y reparación de productos fuera de la garantía	12 días hábiles contados a partir de la fecha de cancelación del servicio y autorización de arreglo, sin contar los tiempos de envío del producto.

Pedidos Especiales: productos 15 a 20 días hábiles lo cual dependerá de la fabricación bajo petición del cliente complejidad del producto a elaborar.

4. CUSTODIA DE BIENES DESPUÉS DE PRESTADO EL SERVICIO DE REFACCIÓN O REPARACIÓN

Cuando el cliente o consumidor solicite la refacción o reparación de un producto que está fuera de garantía o su personalización, en la orden de servicio se señalará el plazo para la devolución del bien. Pasado un (1) mes desde la fecha en que el cliente debió retirar el producto, sin que lo haya hecho, **PielMarroko** lo requerirá para que los retire dentro de los dos (2) meses siguientes. Vencido este plazo, **PielMarroko** dispondrá del mismo conforme a la reglamentación expedida por el gobierno nacional para tal efecto.

Recuerde que la conservación dependerá del uso y cuidado que usted dé a nuestros productos.

Mil gracias por atender nuestras recomendaciones y sugerencias.