

Términos y Condiciones – Retén del Casco

1. Identificación del proveedor

Somos **Retén del Casco**, ubicado en Av. 3 Cl. 7 # 2-95 Centro B. Latino, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia. Puedes contactarnos vía WhatsApp al **+57 315 825 8930**.

2. Información clara y veraz

Nos comprometemos a proporcionar siempre información cierta, suficiente, clara, veraz, actualizada y accesible sobre los productos, incluyendo características técnicas, disponibilidad, tamaño, peso, materiales, uso, origen y restricciones. Mostramos los precios, impuestos, costos de envío y plazos de entrega antes de finalizar la compra

3. Proceso de compra y confirmación

Previo a la compra, te mostramos un resumen detallado con descripción de productos, precios unitarios, totales, impuestos y cargos adicionales. Al confirmar la compra, recibirás un acuse de recibo dentro del siguiente día calendario, con información del precio final (incluyendo impuestos y envío), forma de pago y plazo de entrega.

4. Plazos de entrega

El plazo de entrega se informará antes de finalizar la compra. Si no se acuerda uno, se entiende que será de máximo **30 días calendario** desde la confirmación del pedido. Si superamos este plazo o el producto queda sin disponibilidad, tendrás derecho a resolver el contrato y recibir la devolución completa del dinero dentro de los **15 días calendario** siguientes.

5. Derecho de retracto (devolución sin causa específica)

En compras realizadas online, tienes derecho a retractarte dentro de los primeros **5 días hábiles** desde la entrega del producto (según el Estatuto del Consumidor)

6. Reembolso del dinero

Si ejerces tu derecho de retracto, el reembolso se hará en un máximo de **15 días calendario** desde que recibamos el producto en condiciones originales y completos, y hayas proporcionado tus datos correctos para el pago.

7. Estado del producto para devolución

El producto debe devolverse en perfecto estado, sin señales de uso, con su empaque original y todos los accesorios incluidos. Si la devolución es por tu decisión (no fallas del producto), deberás asumir los costos de envío.

8. Canales de atención y trazabilidad

Disponemos de un canal de atención vía WhatsApp y correo electrónico. Todas las solicitudes de devolución o reclamaciones generan un número de radicado con fecha y hora, para que puedas hacer seguimiento.

9. En compras a crédito

Ofrecemos la opción de compra a crédito. Todos los cargos tecnológicos, intereses, seguros o impuestos serán informados de forma clara y por separado, respetando los límites legales

10. Protección de datos y seguridad

Mantenemos mecanismos confiables para proteger tu información personal y transaccional. No aplicamos cláusulas abusivas ni asumimos que tu silencio sea aceptación.

11. Publicidad y promociones

Cualquier promoción u oferta incluye términos claros y específicos (vigencia, condiciones, exclusiones). Si no se indica la fecha de vigencia, se entenderá que estará vigente hasta que se comunique lo contrario con la misma cobertura publicitaria.

12. Garantía legal

Ofrecemos la garantía legal conforme a la ley. Si un producto presenta defecto o no corresponde con lo anunciado, podrás reclamar de forma clara y obtener reparación, reemplazo o devolución según lo establecido.

Preguntas Frecuentes (FAQ)

¿Cómo hago una devolución?

1. Contacta por WhatsApp o correo indicando tu número de pedido y razón.
2. Te asignamos un número de radicado para seguimiento.
3. Empaca el producto en su estado original.
4. Si es devolución voluntaria, asumes costo de envío. Aplicamos la devolución en un plazo máximo de 15 días calendario una vez lo recibimos y verificamos en buen estado.

¿Puedo retractarme si compré por equivocación?

Sí, tienes derecho de retracto dentro de los **5 días hábiles** posteriores a la entrega. Debes devolverlo en buen estado y asumir el envío. Recibirás el reembolso dentro de **15 días calendario**.

¿Qué pasa si el producto viene defectuoso o equivocado?

Contacta inmediatamente. En ese caso, asumimos los costos de recolección y te ofrecemos reemplazo o reembolso, según prefieras, en los términos legales.

¿Cuánto tardaré en recibir el reembolso?

Dentro de los **15 días calendario** siguientes a la devolución efectiva y cumplimiento de tus obligaciones, en el medio de pago que nos indiques.

¿Qué datos necesito para reclamar o devolver?

Tu número de pedido, datos de contacto actualizados y medio preferido para reembolso (tarjeta, cuenta bancaria, etc.).

Resumen rápido:

Tema	Plazo
Retracto (5 días hábiles)	Desde entrega del producto
Reembolso	En un máximo de 15 días calendario
Entrega sin plazo acordado	Hasta 30 días calendario
Atención y reclamos	Con número de radicado y seguimiento

Este documento está alineado con el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y las modificaciones introducidas por la Ley 2439 de 2024, vigentes desde el **19 de abril de 2025**