

POLÍTICA COMERCIAL

POLÍTICAS DE PRECIOS

El valor total de la factura de compra se compone de los siguientes rubros a cargo del cliente:

- Valor del(los) producto(s)
- Impuestos
- Gastos de transporte y envío (en caso que aplique)

Crisalltex S.A.S titular de Almacenes Gino Passcalli, se compromete a revisar constantemente y a mantener actualizados los precios de los productos incluidos dentro del portal web www.almacenesginopasscalli.com y a su vez, el usuario debe estar atento en caso de presentarse alguna fluctuación en los mismos. El valor de los productos se podrá garantizar únicamente en el momento efectivo de la compra, razón por la cual no se aceptarán imágenes que evidencien precios diferentes que pudiesen ser exigibles. Los precios publicados para los productos incluidos dentro de nuestro portal web aplican exclusivamente para las compras efectuadas a través del mismo. El cobro o no cobro del servicio de transporte y envío es potestativo y se determinará de manera individual en cada transacción. Dado el caso, Crisalltex S.A.S informará o publicará la tarifa de transporte y envío que tendrán los productos solicitados por el usuario y que estarán sujetas a los costos, rubros y políticas de la empresa transportadora seleccionada para tal fin, la cual ES independiente, autónoma y ajena a Crisalltex S.A.S El costo del envío se calculará teniendo en cuenta el lugar del territorio nacional desde el cual se enviarán los productos y el lugar en el que se entregarán, y, teniendo presente el tamaño y peso total de los mismos.

CONDICIONES DE PAGO

El usuario realizará el pago de los productos solicitados por nuestro portal web www.almacenesginopasscalli.com única y exclusivamente por los siguientes medios autorizados:

- **TARJETAS DE CRÉDITO:** Visa, Diners Club, MasterCard, American Express y Codensa.
- **TARJETAS DÉBITO:** Visa débito, MasterCard débito.
- **OTROS MEDIOS DE PAGO:** PSE, Baloto, Efecty, Su Red, Sistecrédito y ADDI

DERECHO DE RETRACTO

De conformidad con lo dispuesto en el art. 47 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), el usuario podrá devolver los bienes comprado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega del(los) producto(s). Para ejercer el derecho de retracto, el cliente deberá devolver el producto a Crisalltex S.A, titular de Almacenes Gino Passcalli, por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Al momento de coordinar la devolución del(los) producto(s) con el usuario, le serán informados los costos que de su transporte se derivan, precisando para ese momento a cargo de quién estarán tales costos de transporte. De acuerdo con lo establecido, se exceptúan del Derecho de Retracto, y según el objeto social que desempeña Almacenes Gino Passcalli, los siguientes casos:

1. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
2. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal (ropa interior, medias, pantalonetas de baño, pañuelos y otros).

Crisalltex S.A.S devolverá al cliente todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno en un plazo máximo de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho. La devolución del(los) producto(s) adquiridos podrá realizarse a través de los canales dispuestos para tal fin dentro de la compañía:

Línea de atención al cliente: +57 (6) 336 3579

Correo electrónico: servicioalcliente@crisalltex.com.co

Portal web: Sección Servicio al Cliente

REVERSIÓN DE PAGOS

La reversión del pago consiste en la facultad consagrada en el Estatuto del Consumidor que tienen los usuarios en reversar los pagos que hubiesen realizado mediante mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, Call Center o cualquier otro incluido dentro del portal web y donde se haya utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico. Los participantes dentro del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el usuario cuando:

1. Sea objeto de fraude.
2. Corresponda a una operación no solicitada.
3. El producto adquirido no sea recibido.
4. El producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o a las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
5. El producto entregado sea defectuoso.

Para proceder con la reversión del pago, el usuario deberá presentar su solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la información o de recepción del(los) producto(s) y suministrar fotocopia de su cédula o documento de identificación y certificado bancario de la cuenta a través de las líneas de servicio al cliente habilitadas para tal fin:

Línea de atención al cliente: +57 (6) 336 3579

Correo electrónico: servicioalcliente@crisalltex.com.co

Portal web: Sección Servicio al Cliente

Horario de atención: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

El resultado del estudio de la solicitud de reversión del pago (procedente o improcedente) le será informado al usuario mediante el correo electrónico registrado durante el proceso de reporte. De resultar procedente la reversión del pago, le serán indicados los documentos y/o información adicional que deba suministrar para proceder con el trámite. En caso que el usuario tenga en su poder el(los) producto(s) relacionados con dicha reversión, éste deberá efectuar la devolución de los mismos, dando aplicación a lo establecido en nuestras políticas de envíos, cambios y garantías.

REVERSIÓN DE PAGOS REALIZADOS POR PAYU

En caso de que el usuario realice el pago de su(s) producto(s) con tarjeta de crédito a través de la pasarela de pago PayU, existe la posibilidad que, estando el mismo día de la compra, el cliente pueda reversar el pago a través del botón "PEDIDO CANCELADO" u otro equivalente, con lo cual se reversará la transacción a través de la misma pasarela de pagos PayU. Esta reversión se verá reflejada dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles de realizada la solicitud y en todo caso estará sometida a los Términos y Condiciones de la pasarela de pago.

DEVOLUCIÓN DE DINERO

Crisalltex S.A.S titular de Almacenes Gino Passcalli realizará la revisión del medio de pago por el cual el usuario realizó la transacción y procederá de la siguiente manera:

Pagos con tarjeta débito, cuenta de ahorros o corriente, Efecty y Baloto: la devolución se realizará dentro de los siguientes 15 días hábiles al reportar y verificar la solicitud correspondiente.

Pagos con tarjeta de crédito: La devolución se realizará dentro de los siguientes 25 días hábiles y se tramitará directamente con nuestro portal de pagos aliado P AyU Latam.

Por razones de seguridad las devoluciones de dinero siempre se realizarán a la misma cuenta que originó la transacción o a quien realizó la compra, es decir, quien se encuentre registrado en la transacción desde el portal web www.almacenesginopasscalli.com. Los tiempos de respuesta descritos

anteriormente pueden variar teniendo en cuenta que este es un proceso que involucra trámites bancarios.

ENVÍO DE PRODUCTOS

El envío del(los) producto(s) se realizará únicamente dentro del territorio nacional (Colombia), a través una compañía transportadora independiente habilitada para la prestación dicho servicio. El plazo máximo para la entrega del pedido realizado por el usuario será de siete (7) a diez (10) días hábiles teniendo en cuenta el lugar de destino y contados a partir de la aprobación del pago, siempre y cuando no medie ningún caso fortuito o de fuerza mayor.

El destino de envío será señalado el señalado por el usuario al momento de realizar la compra y que quedará registrado al momento de proceder con el diligenciamiento del formulario destinado para este fin dentro del proceso de pago. Se entiende que cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio donde se debe realizar la entrega se encuentra debidamente autorizada por el cliente para recibir su pedido, por lo que Crisalltex S.A.S titular de Almacenes Gino Passcalli, queda exonerado de cualquier responsabilidad al momento de la entrega, siempre y cuando la misma se haga en el domicilio realizado al momento de realizar la compra dentro de nuestro portal web.

La empresa transportadora seleccionada para tal fin tendrá la obligación de hacer máximo dos (2) intentos de entrega de los productos adquiridos. En caso que los intentos resulten infructuosos, el(los) producto(s) retornarán a bodega de la compañía y se procederá a la devolución de los dineros consignados, salvo el valor de envío, sin ningún tipo de interés, retribución o suma adicional y sin importar la causa u origen que pueda tener la devolución, de acuerdo a los tiempos establecidos.

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 recibido del producto.

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

En virtud de lo establecido en el Decreto 2242 del 2015, que reglamenta las condiciones de expedición e interoperabilidad de la factura electrónica con fines de masificación y control fiscal y, atendiendo a lo establecido en la Ley 189 de 2016 y la resolución 000010 del 6 de febrero de 2018 de la DIAN, Crisalltex S.A.S se permite informar que, en cumplimiento de la normatividad anteriormente mencionada, la factura electrónica llegará al correo registrado por el usuario en el proceso de compra a través de nuestro canal de comunicación interno durante las 48 horas siguientes al momento en que sea notificada la recepción del pedido en el destino marcado por el usuario y/o comprador para su entrega. Dicha notificación se validará por medio del documento de confirmación de recepción de este emitido por la compañía transportadora asignada para tal fin.

EMBALAJE DEL PRODUCTO

Crisalltex S.A.S titular de Almacenes Gino Passcalli, entregará los productos debidamente empacados y embalados de manera tal que se garanticen sus condiciones durante el traslado del mismo hasta el lugar de destino. El empaque y embalaje del producto podrá ser modificado por razones de logística u otros sin previo aviso, siempre y cuando se garanticen las condiciones anteriormente descritas.

RECIBO DEL PRODUCTO

En caso de que el empaque o embalaje del producto presente alteraciones, daños, rupturas y/o similares, el usuario y/o destinatario deberá abstenerse de recibir el producto y proceder a reportar de manera inmediata al personal encargado de la entrega dejando constancia por escrito en el documento de despacho sobre el estado del paquete en el momento de la recepción del mismo.