

## POLÍTICA DE CAMBIOS

### CAMBIO DE PRODUCTO

El usuario podrá realizar el cambio del(los) producto(s) adquiridos a través de [www.almacenesginopasscalli.com](http://www.almacenesginopasscalli.com) por medio del portal web o en cualquiera de los puntos de venta Almacenes Gino Passcalli a nivel nacional.

### CAMBIOS A TRAVÉS DEL PORTAL WEB [WWW.ALMACENESGINOPASSCALLI.COM](http://WWW.ALMACENESGINOPASSCALLI.COM)

El usuario deberá comunicarse al través de los siguientes canales de atención al cliente:

Línea de atención: +57(318 8011028)

Correo electrónico: [ecommerce@crisalltex.com.co](mailto:ecommerce@crisalltex.com.co)

### CAMBIOS A TRAVÉS DE LOS PUNTOS DE VENTA

El usuario deberá entregar el producto en cualquiera de los Almacenes Gino Passcalli a nivel nacional y presentar el soporte de factura para proceder con el cambio.

Para realizar un cambio o devolución de producto el usuario debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Las compras realizadas en los puntos de venta físicos ALMACENES GINO PASCALLI del país no podrán ser cambiadas a través del portal web [www.almacenesginopasscalli.com](http://www.almacenesginopasscalli.com)
2. Las devoluciones y/o cambios de las prendas adquiridas por el usuario siempre se realizarán por el valor que hayan sido compradas, en caso de devolución y/o cambio el usuario asumirá los costos de **envío por entrega y devolución del producto adquirido. En ningún caso se realizará la devolución del valor del envío.**
3. Para efectos de cambio por garantía de los productos adquiridos en descuento y/o promociones se asignará un bono equivalente al valor cancelado por el usuario al momento de realizar la compra y que podrá ser redimido en una compra posterior.
4. Si al momento de realizar una compra el usuario hace efectivo un cupón de descuento y se realiza una devolución, este beneficio se extingue y no podrá ser utilizado en una próxima compra.
5. La ropa interior (boxers, medias y camisillas) y accesorios (pañuelos, corbatas, pouchets) no tienen cambio.
6. Para efectos de cambios, exceptuando los casos relacionados con calidad, el producto deberá ser devuelto en óptimas condiciones y sin ningún indicio de haber sido utilizado. Almacenes Gino Pasccalli no aceptará la solicitud de cambio de productos en los casos que éste sea entregado con modificaciones o alteraciones

en relación a su estado original. El producto a cambiar debe entregarse con las etiquetas, accesorios y empaques originales.

7. El cambio de producto que realice el usuario debe ser por un valor igual o superior al valor del producto inicial, caso en el cual el cliente pagará el valor del excedente al momento de realizar la transacción; en caso de elegir un producto de menos valor no se devolverá la diferencia.
8. Los cambios de las compras realizadas en la tienda virtual podrán hacerse efectivos en cualquier tienda Almacenes Gino Passcalli del país o a través de nuestro portal [www.almacenesginopasscalli.com](http://www.almacenesginopasscalli.com) por medio de la creación de una PQR.

### **GARANTÍA Y CUIDADO DEL PRODUCTO**

La garantía para los productos comercializados dentro del portal web [www.almacenesginopasscalli.com](http://www.almacenesginopasscalli.com) cubre aquellos ítems relacionados con defectos de fabricación.

El término de la garantía estipulado por Crisalltex S.A es de 90 días contados a partir de la entrega del producto al usuario. La garantía no cubre el deterioro normal del producto, el uso indebido, ni los daños ocasionados por no atender a las instrucciones de cuidado o mantenimiento indicadas al interior de cada prenda.

Para hacer efectiva la garantía de cualquiera de los productos comercializados dentro del portal web [almacenesginopasscalli.com](http://almacenesginopasscalli.com) el usuario podrá realizar la respectiva solicitud a través de los siguientes canales:

Línea de atención: +57 318 8011028

Correo electrónico: [ecommerce@crisalltex.com.co](mailto:ecommerce@crisalltex.com.co)

Portal web: <https://almacenesginopasscalli.com/pqrs>

El área de servicio al cliente de Crisalltex S.A.S realizará la revisión de la solicitud y de ser procedente abrirá el caso correspondiente, el cual pasará a un proceso de revisión física, análisis y posterior respuesta en un tiempo no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de recepción del producto a evaluar por parte de la compañía.

En el evento en que la garantía sea procedente, Crisalltex S.A.S indicará al usuario el procedimiento para hacer efectiva dicha solicitud, en caso contrario el área de Servicio al Cliente procederá a dar respuesta formal vía correo electrónico especificando las razones de no procedencia de la solicitud y realizará la devolución del producto al usuario en la dirección estipulada por el mismo.

## TIEMPOS ESTIPULADOS PARA DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

MOTIVO DE LA DEVOLUCIÓN	PLAZO PARA SOLICITAR DEVOLUCIÓN
-------------------------	---------------------------------

---

Garantía (calidad)	90 días después de recibido el producto.
--------------------	--

---

Cambio	45 días después de recibido el producto.
--------	--

---

Retracto de compra	5 días después de recibido el producto
--------------------	--

---

### **COSTOS DE ENVÍO POR CAMBIOS Y/O GARANTÍAS**

El costo del envío para efectos de cambios será asumido por el usuario, exceptuando aquellos casos en los que la solicitud de cambio sea realizada por alguno de los siguientes motivos:

- El producto solicitado no llegó en la talla y/o color solicitado por el usuario y de acuerdo con la orden de pedido realizada.
- El usuario realiza una solicitud de garantía posterior a la compra, y dentro de los términos establecidos, por inconvenientes presentados con el producto adquirido.