

INDICE

1. Canales de contacto..... 1
2. Política de cambio..... 1-3
3. Política de garantía..... 3-6
4. Reversión de pago..... 6

CANALES DE CONTACTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS CLIENTES

Carrera (en adelante “la Compañía”) pone a disposición de los consumidores para radicar sus solicitudes por: (i) cambio, (iii) garantía y (iv) reversión, los siguientes canales:

1. Las tiendas físicas de la Compañía, cuya ubicación puede ser consultada en: https://www.instagram.com/s/aGlnaGxpZ2h0OjE3ODYxMzE4MTEwNDI2MTA2?story_media_id=2071488433800399636_2797914306&igsh=Zmp1YW93dmptNW9h.
2. Enviando un mensaje al correo electrónico servicioalcliente@tiendascarrera.com.co, con los datos de tu solicitud.
3. Llamando a la Línea (604) 604 02 90 de lunes a sábado de 9:00 a.m. 6:00 p.m.

POLÍTICA DE CAMBIO CARRERA

Nuestro objetivo es asegurarnos que usted se encuentre satisfecho(a) con la compra que realizó. Si por cualquier motivo (diferente a la garantía) no quedo conforme con el producto adquirido, puede cambiarlo en un plazo de 30 días calendario, contados desde “la compra del producto”, esto es, desde el momento que adquirió el producto.

Si desea realizar un cambio, la prenda DEBE cumplir los siguientes requisitos:



No haber sido usada.
No encontrarse sucia.
No tener rastros de uso de desodorantes o maquillaje.
No tener rastros de uso de químicos, blanqueador u otra sustancia que decolore o deteriore las telas.
No presentar desteñido.
La prenda no debió ser alterada o modificada.
La horma de la prenda debe encontrarse perfecta.
El estampado, apliques o bordados no deben tener inconsistencias por lavado, planchado o adulteración.
Encontrarse en las mismas condiciones en las que fue adquirida.
Deben conservar las etiquetas originales.
<u>Recomendamos previo a retirar las prendas probarse las mismas.</u>
La ropa interior, leggings, pijamas, vestidos de baño y bisutería no tienen cambio.
No debe haber transcurrido más de 30 días desde la compra del producto.

Si su prenda cumple todas las condiciones que mencionamos en el cuadro anterior, entonces....

- ✓ Usted debe presentar o indicar el número de cédula del comprador, para identificar la compra.
- ✓ La compra debió realizarse en una de nuestras tiendas físicas Carrera en Antioquia.



NOTA: en ningún caso se devolverá dinero a los clientes cuando soliciten un cambio de prenda.

SI USTED TIENE PREGUNTAS SOBRE LA PRESENTE POLÍTICA, ESTO LE PUEDE INTERESAR

Pregunta	Respuesta
¿La política de cambios y sus condiciones son una obligación legal de Carrera?	No. La política de cambios no es una obligación legal que deba cumplir Carrera, sin embargo, para la marca es muy importante la satisfacción de sus clientes, por lo que les permite cambiar sus prendas dentro de un plazo determinado, siempre y cuando cumpla ciertos requisitos y bajo unas condiciones particulares.
¿Todos la(s) Prenda(s) adquiridas en las tiendas físicas Carrera tienen cambio?	No, la(s) prendas de las siguientes categorías no tendrán cambio, salvo por garantía: ropa interior, leggings, pijamas, vestidos de baño y bisutería.

PASO A PASO PARA CAMBIAR TUS PRENDAS (PROCEDIMIENTO)

1.

A continuación, encontrará el PROCEDIMIENTO a seguir para realizar el cambio de sus prendas adquiridas en nuestras TIENDAS FÍSICAS, recuerde que si tiene alguna duda sobre el procedimiento nuestros canales se encuentran habilitados y disponibles para orientarlo:

PROCEDIMIENTO PARA CAMBIAR TU(S) PRENDA(S):



PARA TIENDAS FÍSICAS	
Usted debe acudir a una de nuestras tiendas físicas con la(s) Prenda(s) que desea cambiar por un motivo diferente a la garantía. Puede conocer <i>donde están ubicadas nuestras tiendas físicas</i> , en el link señalado en la sección -canales de contacto para la atención de los clientes -	
1. Entregue en la caja la(s) Prenda(s) que desea cambiar, donde se validará la compra y el estado de la(s) Prenda(s), acorde con los <u>critérios de validación</u> que se enuncian más adelante.	2. Nuestro personal le indicará si el cambio fue aceptado o no, de acuerdo con los <u>critérios de validación (*)</u> .
a. Que su cambio sea aceptado. En el evento en que su cambio sea aceptado, se le informará el saldo a favor (valor pagado por la(s) Prenda(s) y podrá elegir la(s) nueva(s) Prenda(s) para realizar el cambio, el cual deberá realizar de manera inmediata en la misma tienda donde llevo la(s) Prenda(s) que solicitó cambiar. ➔ b. Que su cambio sea negado. En caso en que su cambio sea negado, por alguna de las causales establecidas en los <u>critérios de validación (*)</u>, se le informará la decisión y el motivo de la misma. Si usted desea radicar una PQRs lo puede realizar a través de nuestros canales habilitados, informados al comienzo del documento.	

Los Criterios de validación de la(s) Prenda(s) sobre las cuales pretende realizar el cambio son:

Se llevará a cabo una revisión de la compra y el estado de la(s) Prenda(s), la cual consiste en determinar si existe alguna de las siguientes causales que impida el cambio de esta(s):

Causales para negar el cambio:

- Haber sido usada la(s) Prenda(s).
- La(s) Prenda(s) no cuente con todas sus etiquetas originales.
- Encontrarse sucia la(s) Prenda(s).
- La(s) Prenda(s) tenga rastros de uso de desodorantes o maquillaje con químicos que decoloren o deterioren las telas.
- La(s) Prenda(s) tenga rastros de uso de químicos o blanqueador.
- La(s) Prenda(s) presente desteñido.
- La(s) Prenda(s) o su forma fue alterada o modificada por el consumidor.
- El estampado, apliques o bordados presenten inconsistencias por lavado, planchado o adulteración.
- No presentar el certificado de regalo o indicar el número de cédula del comprador.
- Cuando la(s) Prenda(s) haya sido adquirida a través de algún descuento o promoción en el cual se haya informado que no tendrá cambio salvo por garantía, lo cual se determinará a través de la fecha de compra de la prenda.
- La ropa interior, leggins, pijamas, vestidos de baño y bisutería no tienen cambio.
- Prenda adquirida con un término mayor a 30 días calendario.



Nota:

- (a) En ningún caso devolveremos dinero a los clientes cuando soliciten un cambio de prenda.
- (b) En el evento en que su cambio sea aceptado, debe tener en cuenta que el cambio debe realizarse por un producto de igual o mayor valor al pagado por la(s) Prenda(s) en la compra inicial. En caso de que la(s) Prenda(s) por la cual desee realizar el cambio sea de un valor mayor, deberá pagar el excedente del producto. El valor a reconocer para cambio será únicamente el que corresponda al valor pagado por la(s) Prenda(s), teniendo en cuenta que la política de cambios es una atribución propia y de mera liberalidad de la Compañía.
- (c) La Compañía únicamente permitirá un cambio, es decir en ningún caso se realizará cambio sobre cambio teniendo en cuenta que la Compañía ofrece el servicio como valor agregado.

POLÍTICA DE GARANTIA CARRERA

Nuestro objetivo es asegurarnos que reciba un producto de calidad, idóneo y seguro, es por ello que, siempre que usted haya cumplido con las instrucciones de uso, cuidado o lavado de la(s) Prenda(s), además de utilizarla de manera adecuada, y ésta presenta problemas por garantía (calidad, idoneidad o seguridad), daremos aplicación a la presente Política de garantía

PROCEDIMIENTO TRAMITAR LA RECLAMACIÓN DE SU GARANTIA

Puede radicar la reclamación de su garantía a través de los canales habilitados, los cuales los puede encontrar al comienzo de esta política. Una vez radique la reclamación por garantía a la Compañía revisará

su caso y analizará la(s) Prenda(s) con el ánimo de conocer si existe o no una causal asociada a la garantía, la Compañía tendrá un término de 15 días hábiles para darle respuesta a su solicitud.

A continuación, se detallará el paso a paso que se debe seguir para la reclamación de la garantía de acuerdo con nuestras políticas:

TIENDAS FÍSICAS	
Para iniciar el proceso usted debe acudir a una de nuestras tiendas físicas con el producto sobre el cual desea reclamar la garantía. Puede conocer <i>donde están ubicadas nuestras tiendas físicas, en el link señalado en la sección -canales de contacto para la atención de los clientes-</i>	
1. Debe entregar en la caja la(s) Prenda(s) que desea reclamar junto con la factura o información que acredite la fecha de compra del producto, e informar la razón de la garantía.	2. Tu producto será evaluado por nuestro personal en tienda, quienes de ser necesario: (i) enviarán material audiovisual de la(s) Prenda(s) al departamento de calidad para evaluar los posibles daños, fallas o imperfectos necesarios, o (ii) decidirán enviar la(s) Prenda(s) para una evaluación física por parte de este departamento   ¿Qué puede pasar?
a. Se reconozca la garantía de la(s) Prenda(s).	✓ Se analizará la posibilidad de reparar el bien o reponerlo por uno de iguales características. ✓ En los eventos de que la Compañía no pueda reparar la(s) Prenda(s) reclamada(s) por garantía y/o no cuente con disponibilidad de mismo producto para reponerlo, procederá a reconocer el valor pagado por las prendas al consumidor a través la devolución de uso de saldo a favor o devolución de dinero si así lo desea el consumidor. NOTA: Para la devolución del dinero, Carrera le solicitará la siguiente información: (i) Nombre completo, (ii) cédula de ciudadanía, (iii) No. de cuenta bancaria, (iv) Tipo de cuenta y (v) Banco, o la certificación.
b. Sea negada la reclamación. En este evento le informaremos los motivos por los cuales no accedimos a la reclamación de su garantía " <u>Causales de exoneración (*)</u> ", y la(s) Prenda(s) serán devueltas a usted en la misma tienda física donde presentaste su reclamación.	

Termino para reclamar la garantía: el termino de garantía de los productos comercializados en Carrara es el siguiente:

- ✓ Para la referencia de las marcas Chevignon, Americanino, Esprit, Rifle, American Eagle, G-Star, NAF NAF y VIVANT: el término de la garantía es tres (3) meses.

Causales de exoneración: Antes de hacer los trámites para un reclamo por garantía, le informamos los casos más comunes por los cuales nos exoneramos de una garantía, es decir, los motivos por los cuales no reconocemos una garantía:

- No se acepta el reclamo por garantía pasada la vigencia para reclamar la garantía.
- No seguir las instrucciones de lavado y cuidado de la(s) Prenda(s).
- Uso de desodorantes o maquillaje con químicos que decoloren o deterioren las telas.
- Uso de químicos, o blanqueador en el lavado.
- Desteñido por secado directo al sol.
- La(s) Prenda(s) fue alterada o modificada por el cliente y por eso su forma fue dañada.
- El estampado, apliques o bordados fueron planchados.
- Desgaste normal de la(s) Prenda(s).
- El diseño de la(s) Prenda(s) tiene un proceso artesanal que hace que cada prenda tenga acabados únicos e irregulares entre un mismo lote.
- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Hecho de un tercero.
- El uso indebido del bien por parte del consumidor.
- Que el consumidor no atendió las instrucciones de uso o mantenimiento indicadas en el manual o etiqueta del producto.



NOTA:

- a. Previo a radicar la solicitud de reclamación de la garantía le recomendamos validar las causales de exoneración.

SI TIENE PREGUNTAS SOBRE LA PRESENTE POLÍTICA, ESTO LE PUEDE INTERESAR

Pregunta	Respuesta
¿Qué pasa cuando Carrera no puede arreglar o reponer el mismo producto?	En los eventos de que la marca no pueda arreglar la(s) Prenda(s) reclamada por garantía y no cuente con disponibilidad de mismo producto para reponer el mismo, procederá a reconocer un saldo a favor al consumidor equivalente al valor total pagado por la(s) Prenda(s) o a devolver al consumidor dicho valor. Para la devolución del dinero, Carrera solicitará al consumidor la siguiente información: (i) Nombre completo, (ii) cédula de ciudadanía, (iii) No. de cuenta bancaria, (iv) Tipo de cuenta y (v) Banco, o la certificación bancaria expedida por el banco.
¿Cuál es el término de garantía de una prenda?	El tiempo de garantía de las prendas comercializadas son: ✓ Para las referencias de las marcas Chevignon, Americanino, Esprit, Rifle, American Eagle, G-Star, NAF NAF y VIVANT: el término de la garantía es tres (3) meses. <u>Nota: los términos anteriores son contados a partir de la compra.</u>
¿Cuándo comienza a correr el término de la garantía?	A partir de la fecha de compra.

	¿Una vez radique el reclamo por garantía en cuanto tiempo me responden?	Luego de radicado el reclamo de garantía por cualquier de los canales de atención disponibles, Carrera puede tardarse hasta quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la radicación del reclamo para contestar el mismo.
	¿Es posible hacer reclamo por garantía sobre las prendas compradas con imperfectos?	Si la solicitud de garantía se realiza sobre el imperfecto existente y conocido por el cliente al momento de la compra, no es posible. Sin embargo, si la solicitud de garantía es diferente al que existía al momento de la compra, enviaremos el producto a nuestro departamento de calidad, con el fin de evaluar los posibles daños, fallas o imperfectos presentados.

REVERSIÓN DE PAGO

La reversión del pago es un derecho que tienes como consumidor, según lo establece el Estatuto del Consumidor. Te permite anular los pagos que hayas realizado a través de mecanismos de comercio electrónico, como internet, PSE, Call Center o cualquier otro canal de televenta o tienda virtual, siempre que hayas utilizado tarjeta de crédito, débito o algún otro instrumento de pago electrónico.

a. Canales para radicar tu solicitud de reversión

CARRERA pone a tu disposición los siguientes canales para que puedas radicar tu solicitud de reversión

- Comunicándote por medio del correo electrónico servicioalcliente@tiendascarrera.com.co
- Comunicándote por medio de la línea de atención al cliente (6049 604 02 90).

a. La reversión del pago aplica en los siguientes casos:

- Si eres víctima de fraude.
- Si la operación corresponde a una transacción no solicitada.
- Si el producto adquirido no llega dentro de los 30 días calendario después de la compra*.
- Si el producto que recibiste no corresponde a lo que pediste, no cumple con las características prometidas o no es igual al que viste en la información proporcionada.
- Si el producto entregado está defectuoso.

Recuerda. En caso de que tu producto no sea entregado dentro del plazo informado por CARRERA o dentro de los 30 días calendario posteriores a tu compra, CARRERA podrá ofrecerte una segunda fecha de entrega, si así lo deseas. Nuestro personal se pondrá en contacto contigo para conocer tu decisión respecto a la compra, la cual puede ser (i) aceptar una nueva fecha de entrega del producto, si es posible, o (ii) solicitar la devolución de tu dinero.

Como consumidor, tienes el derecho de resolver o terminar el contrato de forma unilateral si el pedido no es entregado dentro del plazo acordado o dentro de los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de tu compra. En este caso, CARRERA procederá con la devolución total del valor pagado, sin retenciones ni descuentos. La devolución del dinero se realizará en un plazo máximo de quince (15) días calendario contados a partir de la solicitud donde deberás suministrar tu información bancaria.

En caso de que surja una novedad en el inventario que impida la entrega de tu producto, CARRERA se pondrá en contacto contigo. Dependiendo de las posibilidades logísticas y de disponibilidad del producto, te ofrecerá la opción de reprogramar la entrega o solicitar la devolución del dinero, ya sea a tu medio de pago o mediante un saldo a favor, según lo que prefieras.

- b. ¿Cuál es el plazo para solicitar la reversión del pago a CARRERA?
Tienes hasta cinco (5) días hábiles después de que te enteres de que la operación fue fraudulenta o no solicitada, o de la fecha en que debías haber recibido el producto, o si el producto que recibiste está defectuoso o no es lo que pediste.

- c. ¿Cuándo debes notificar al instrumento de pago electrónico?
Dentro de los cinco (5) días hábiles para presentar la queja ante CARRERA debes informar al instrumento de pago electrónico que utilizaste para hacer la compra, sobre la reclamación que hiciste ante CARRERA. Para ello, debes proporcionar la constancia de que hiciste la queja, explicar la razón de la reclamación y decir si ya devolviste el producto.
Recuerda que debes usar los canales de atención dispuestos por el instrumento de pago para notificar la solicitud de reversión de pago a CARRERA.

- d. ¿Qué debe contener la queja que presentes ante CARRERA?
Tu queja debe incluir, al menos, la siguiente información:
 - Una explicación clara de por qué estás solicitando la reversión del pago.
 - La razón por la que haces la solicitud, que debe corresponder a alguna de las causales mencionadas en el artículo 2.2.2.51.2 del Decreto 587 de 2016.
 - El valor del pago por el que estás pidiendo la reversión.
 - La identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o el instrumento de pago que usaste para hacer la compra.

- e. ¿Cuándo se hará efectiva la reversión del dinero?
Una vez que hayas presentado la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico que utilizaste, los participantes en el proceso de pago tendrán 15 días calendario para hacer efectiva la reversión.

Es importante destacar que, si la solicitud de reversión es procedente CARRERA podrá oponerse si no informaste correctamente la razón de la solicitud o si no sustentaste adecuadamente tu petición.