

  LA FABRICA DE LAS CAMISETAS www.nexxosnxs.com	POLÍTICA DE ENVIOS, CAMBIOS, GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES PAGINA WEB			
	Página 1 de 5	Código CCIAL-DEV	Versión: 001	Vigente desde: 24/04/2021

Objetivo: Dar a conocer a nuestros clientes internos y externos las políticas de envío, cambios, garantías y devoluciones a las compras realizadas a través de nuestra página web.

Los envíos de **NEXXOS STUDIO NXS S.A.S** son de la siguiente forma, se realiza despachos a gran parte de los municipios y departamentos del territorio colombiano a través de su transportadora aliada **TCC** que nos garantiza la seguridad y cobertura, para que tu compra llegue a la dirección que deseas.

Las compras realizadas en grandes superficies o en tiendas de otros distribuidores autorizados, sólo pueden ser devueltas o cambiadas directamente contactando al vendedor original.

Si deseas hacer un cambio, devolución o solicitud de garantía de alguno de nuestros productos comprados online, puedes hacerlo así: A través de nuestra página web www.nexxosnxs.com

Ten presente que NEXXOS STUDIO NXS S.A.S. se reserva el derecho de aceptar los cambios, devoluciones o garantías con previo análisis del producto. Verificando el estado de la prenda en las condiciones antes mencionadas.

Alcance: La siguiente política de envíos, cambios, garantías y devoluciones solo se aplica a las compras realizadas a través de www.nexxosnxs.com.

POLITICA DE ENVIOS

COSTO DE ENVIÓ

El envío de los pedidos es gratuito a todo el país por compras iguales o superiores a DOSCIENTOS MIL M/CTE (COP\$200.000), para compras inferiores a este valor, el costo del envío será determinado en cada caso particular dependiendo del destino, peso y volumen del paquete. Este valor se calculará en el proceso de la compra y será informado en el momento de la liquidación de la orden, antes de que realice el pago.

Sin perjuicio de lo anterior, **NEXXOS STUDIO** se reserva el derecho de omitir o modificar los topes para el cobro de los envíos y en todo caso, éste valor se anunciará previo a la aceptación del pedido y pago por parte del cliente.

TIEMPO DE ENTREGA

El tiempo de entrega de los productos es aproximadamente de (10) días hábiles para Bogotá, Medellín, Barranquilla, entre otros destinos. Pero si te encuentras en la ciudad de Cali el tiempo estimado de entrega es de (1) día hábil. Los tiempos de entrega empiezan a contar a partir del siguiente día de la confirmación del pago para pagos con tarjeta de crédito y utilizando el botón PSE (Pagos Seguros en Línea) la plataforma de pago deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de los datos, lo cual puede tardar hasta un día hábil para pagos con Efecty y Baloto, la información de pago se puede demorar (1) hora después de efectuado el pago.

  LA FABRICA DE LAS CAMISETAS www.nexxosnxs.com	POLÍTICA DE ENVIOS, CAMBIOS, GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES PAGINA WEB			
	Página 2 de 5	Código CCIAL-DEV	Versión: 001	Vigente desde: 24/04/2021

En el momento de la aprobación del pago de tu orden, recibirás un correo electrónico con la confirmación del mismo. Para revisar el estado de tu compra puedes ingresar al botón seguir mi orden en nuestra página www.nexxosnxs.com

Las entregas no se pueden realizar en un horario exacto. En caso de que tengas alguna inquietud con el despacho del producto puedes comunicarte con la línea de Servicio al cliente **NEXXOS STUDIO** al (57) (2) 4423386 Ext. 118 (en horario de lunes a viernes de 7:00 am - 5:00 pm o sábados de 7:00am - 1:00 pm), a través de nuestro correo servicioalclientenxs@nexxosnxs.com, o en nuestra página web www.nexxosnxs.com la opción 'Servicio al cliente' para verificar el estado del transporte.

El producto podrá ser recibido por cualquier persona mayor de edad que habite o esté presente en el lugar de entrega, para lo cual bastará la firma de la guía que facilita el transportador.

En caso que el producto tenga señas de daños o rupturas en su empaque en el momento de la entrega, debes registrarlo en la guía del transportador como una observación y comunicarte con la línea de Servicio al cliente de **NEXXOS STUDIO** al (57) (2) 4423386 Ext. 118 (en horario de lunes a viernes de 7:00 am - 5:00 pm o sábados de 7:00 am-1:00 pm), a través de nuestro correo servicioalclientenxs@nexxosnxs.com, o en nuestra página web www.nexxosnxs.com en la opción 'contáctanos'.

POLITICA DE CAMBIOS, GRANTÍAS Y DEVOLUCIONES.

Condiciones para realizar un cambio, garantía o devolución: Es obligatorio presentar tu factura o número de orden, informando el número de cédula registrado.

Productos que se encuentren en promoción o con descuento no tienen cambio.

Para que tu solicitud sea aprobada se requiere que el(los) producto(s) que se pretende(n) cambiar o devolver se encuentre(n) en las mismas condiciones y características en que ha(n) sido recibido(s), en consecuencia, el(los) productos deberá(n):

Tener las marquillas y etiquetas aún puestas y en el empaque original.

No debe estar usado o lavado.

No debe estar modificado o alterado de su estado original.

CAMBIOS: Para hacer un cambio en NEXXOS STUDIO NXS S.A.S. tienes un plazo de 30 días calendario después de realizada la compra.

El cambio deberá efectuarse por un producto de igual o mayor valor (se realizará un cobro de dinero por la diferencia del valor). Si el cambio se hace por un producto de menor valor, no se hará la devolución de la diferencia en dinero.

Todos los cambios están sujetos a disponibilidad de inventario. La nota crédito tiene validez por un periodo de doce (12) meses.

Ten en cuenta que los costos de transporte para el primer cambio por talla o color de producto comprado a precio full, corren por cuenta nuestra. Si vas a realizar un segundo cambio, deberás asumir los gastos de transporte.

Producto en promoción no tiene cambio, excepto por garantía.

GARANTIAS: En NEXXOS STUDIO NXS S.A.S. elaboramos y comercializamos productos con excelentes estándares de calidad, por lo tanto, son totalmente garantizados. Los clientes deben leer

  LA FABRICA DE LAS CAMISETAS www.nexxosnxs.com	POLÍTICA DE ENVIOS, CAMBIOS, GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES PAGINA WEB			
	Página 3 de 5	Código CCIAL-DEV	Versión: 001	Vigente desde: 24/04/2021

muy bien las instrucciones de uso y lavado y las etiquetas de uso y cuidado. Sin embargo, si la prenda llegase a tener defectos de calidad a pesar de su uso adecuado, durante la vigencia de la garantía, o llegase imperfecta, se procederá como se indica a continuación:

Los productos tienen garantía de 60 días contados a partir de la fecha de facturación del producto. La respuesta de la aprobación a la garantía estará sujeta al resultado de la evaluación técnica realizada por NEXXOS STUDIO NXS S.A.S.

Debes tener en cuenta que un producto no tiene garantía si:

No se han seguido las instrucciones detalladas en la marquilla.

La prenda tuvo contacto con productos con químicos, detergentes o blanqueadores que generen decoloración de las telas.

No se han seguido las instrucciones brindadas en las etiquetas del cuidado correcto del producto.

El daño o avería es producto del uso incorrecto del producto.

El producto fue alterado, violentado o modificado por el cliente.

El daño o avería es producto del desgaste normal del producto.

En caso de que la prenda admita reparación, la misma será reparada, si no, se procederá a su cambio.

De repetirse la falla, a la elección del consumidor, se le hará el cambio. En caso de no estar disponible la misma referencia, el cliente podrá elegir una de la misma especie y/o características similares, o solicitar que el valor de la prenda defectuosa sea registrado como un saldo a favor (nota crédito) el cual se verá aplicado en una próxima compra.

La nota crédito tendrá una vigencia de doce (12) meses contados a partir de la fecha en la que se realice.

NEXXOS STUDIO NXS S.A.S. se reserva el derecho de aceptar las prendas con previo análisis del producto. La prenda debe ser entregada en buenas condiciones higiénicas, limpia y seca.

Cuando el daño provenga de mala utilización del producto por parte del consumidor, o este no atienda o haya atendido las instrucciones uso del producto, no se dará garantía.

Sólo se hará devolución de dinero cuando haya garantía en segunda instancia.

Los costos de transporte en casos de ser aceptada la garantía corren por cuenta de NEXXOS STUDIO NXS S.A.S. de no ser aprobada tu solicitud, deberás pagar los costos de envío para que te enviemos tu prenda de vuelta.

DEVOLUCIONES: Las devoluciones de dinero sólo aplican al ejercer el derecho de retracto para compras efectuadas a través de la Tienda Virtual (Online), y en los eventos y condiciones previstos en la ley 1480 de 2011 Artículo 47, siempre que lo ejerza durante los cinco (5) días hábiles siguientes a partir del recibo del producto.

De acuerdo con el numeral 7 del artículo 47 de la ley 1480, se exceptúan del derecho de retracto los bienes de uso personal (incluye prendas íntimas como trajes de baño).

En caso de que se cumplan con los requisitos anteriormente mencionados, NEXXOS STUDIO NXS S.A.S. te devolverá la suma total que pagaste por las prendas, este pago no incluye los gastos de transporte, los cuales deben ser asumidos por el comprador, sin que se hagan descuentos o retenciones. La devolución del dinero se hará en un plazo máximo de (30) días calendario a través de consignación a la cuenta bancaria o reversión a la tarjeta de crédito.

Ten en cuenta que los gastos de envío para devolver tus productos y ejercer tu derecho de retracto, corren por tu cuenta.

  LA FABRICA DE LAS CAMISETAS <small>www.nexxosnxs.com</small>	POLÍTICA DE ENVIOS, CAMBIOS, GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES PAGINA WEB			
	Página 4 de 5	Código CCIAL-DEV	Versión: 001	Vigente desde: 24/04/2021

REVERSIÓN DEL PAGO: La ley dispone que en las ventas efectuadas mediante mecanismos de comercio electrónico y/o ventas online, cuando se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro medio de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos a solicitud del consumidor cuando:

La compra corresponda a una transacción no solicitada.

No se haya recibido el producto comprado dentro del tiempo informado en la política de envío.

El producto entregado no corresponda a lo solicitado o esté defectuoso.

Si se cumple con alguna de las causales anteriores, para proceder con la reversión del pago dentro los cinco (5) días hábiles siguientes, el consumidor deberá devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del medio de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador, una vez la mercancía haya sido recibida de vuelta.

COMO HACER UN CAMBIO O UNA DEVOLUCION O SOLICITUD DE GARANTÍA

Tienda Online:

Para gestionar tu solicitud, debes escribirnos a través de CAMBIOS, GARANTIAS Y DEVOLUCIONES y solicitar tu cambio, devolución o garantía para que nos pongamos en contacto contigo y gestionar la recolección de la(s) prenda(s) con nuestra transportadora o coordinar contigo para que hagas el envío de las prendas, de acuerdo al caso.

Dirección para Devoluciones de dinero, Garantías y Cambios

Para devolver tus productos debes enviarlos con el siguiente rótulo:

NEXXOS STUDIO NXS S.A.S.

Atn. Cambio o Devolución Tienda Online

Dirección: Calle 35 8-80

Cali - Colombia

Tel: 572 4423386 Ext 118

Recuerda incluir la factura original y marcar de la manera anterior el paquete para evitar demoras en el procesamiento.

Una vez recibamos tu pedido y verifiquemos que está apto para ser devuelto, cambiado o para garantía, nos comunicaremos contigo para notificarte si fue aprobado o denegado.

Si el producto no cumple con las especificaciones dadas para realizar el cambio, devolución de dinero o garantía, se te informará a través de un correo electrónico la razón por la cual no fue recibida tu petición y se enviará el producto nuevamente a la dirección de entrega inicial.

Es importante tener en cuenta que en este caso el gasto de envío de regreso correrá por tu cuenta.

En caso de que haya sido aprobado procederemos a hacer el cambio, garantía o devolución en un plazo máximo de 15 días calendario.

NEXXOS
STUDIO



LA FABRICA DE LAS CAMISETAS
www.nexxosnxs.com

**POLÍTICA DE ENVIOS, CAMBIOS, GARANTÍAS Y
DEVOLUCIONES PAGINA WEB**

Página
5 de 5

Código
CCIAL-DEV

Versión:
001

Vigente desde:
24/04/2021

Elaborado por: Angela Moreno	Revisado por: Carlos A Burbano H.	Aprobado por: Tulia Perdomo
Cargo: Jefe de Mercadeo y Servicio al Cliente	Cargo: Auditor General	Cargo: Dirección Administrativa y Financiera
Fecha: 24 / 04 / 2021	Fecha: dd / mm / aa	Fecha: dd / mm / aa