

1. Introducción

En el entorno del comercio electrónico, la confianza del cliente es un pilar fundamental para la sostenibilidad del negocio. **Tienda Tek**, operada por **Tek Soluciones Tecnológicas S.A.S. (NIT 900480656-4)**, con domicilio en **Calle 23 #8 - 47, Centro Comercial Lago Plaza, Piso 4, Pereira, Risaralda, Colombia**, está comprometida con la transparencia, el cumplimiento normativo y la satisfacción del consumidor. Por ello, ha desarrollado el presente **Manual de Envíos, Devoluciones y Derecho de Retracto** como una herramienta clara y de fácil consulta para sus usuarios, colaboradores y aliados logísticos.

Este manual recoge las disposiciones legales vigentes en Colombia, especialmente las contempladas en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), así como las mejores prácticas del sector, con el fin de regular y estandarizar la forma en que se realizan los despachos de productos, se gestionan devoluciones por fallas o inconformidades, y se atienden solicitudes de retracto por parte de los compradores.

La correcta aplicación de estas políticas y procedimientos busca garantizar un servicio eficiente, proteger los derechos de los consumidores y fortalecer la reputación de Tienda Tek como una plataforma confiable, responsable y centrada en el cliente.

2. Objetivo

Establecer los lineamientos y procedimientos para la correcta gestión de envíos, devoluciones y solicitudes de retracto, en cumplimiento con la normatividad legal vigente, garantizando una experiencia de compra segura, clara y satisfactoria para los clientes de www.tiendatek.com.co.

3. Alcance

Este manual aplica a todas las compras realizadas a través del canal virtual de Tienda Tek (www.tiendatek.com.co) con destino dentro del territorio colombiano.

4. Declaración de la política

4.1 Envíos

- Los envíos se realizan exclusivamente dentro del territorio nacional colombiano, únicamente en zonas urbanas con cobertura de nuestros operadores logísticos aliados.
- No se realizan entregas en zonas francas, apartados aéreos, casillas postales, lugares públicos, zonas exentas de impuestos o direcciones sin nomenclatura oficial.
- El servicio de entrega no incluye subida por escaleras, uso de ascensores, desinstalación de elementos arquitectónicos, ni instalaciones técnicas.
- El producto se entrega en la entrada del domicilio registrado. La persona que recibe debe ser mayor de edad y debe firmar el formato de recibido con nombre, documento de identidad y observaciones si las hubiera.
- El plazo máximo de entrega es de treinta (30) días calendario, salvo fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo retrasos atribuibles al operador logístico.
- Si no se puede realizar la entrega por causas atribuibles al cliente, el producto podrá ser retornado a bodega y se coordinará un nuevo intento de entrega con posible cobro adicional por reproceso logístico.

4.2 Derecho de retracto

Conforme al **Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011**, el cliente podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del producto.

Para ejercer el derecho de retracto, deberá:

- Comunicarlo de forma expresa al correo notificaciones@tiendatek.com.co y entregando evidencia fotográfica de que el producto no fue abierto ni usado y que se encuentre empaque original. Adicional debe entregar el número de serial del productos o el IMEI (para este último caso aplica únicamente para celulares)

- Devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, sin uso y con empaque original, sellos de seguridad intactos y todos sus accesorios.

No aplica el derecho de retracto en los siguientes casos:

- Productos de uso personal.
- Bienes que por su naturaleza no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse rápidamente.
- Productos personalizados o confeccionados a la medida.
- Software o productos con licencias abiertas o activadas.

La devolución del dinero se realizará dentro de los **treinta (30) días calendario** siguientes a la verificación del estado del producto en nuestras instalaciones.

4.3 Política de devoluciones

Se aceptan devoluciones en los siguientes casos:

- Producto defectuoso o con falla técnica.
- Producto diferente al solicitado.
- Daño evidente en el momento de la entrega.

Condiciones para la aceptación de la devolución:

- El producto no debe haber sido usado, instalado ni manipulado.
- Debe contar con su empaque original, sellos de seguridad intactos, etiquetas, manuales y accesorios completos.
- Se podrá exigir evidencia fotográfica o videográfica del estado del producto.
- El empaque debe estar en condiciones perfectas; cualquier daño parcial podrá generar rechazo de la solicitud.
- El producto a devolver debe corresponder exactamente al número de serial previamente registrado en la factura.

Una vez recibida la solicitud, se verificará el caso y se responderá al cliente dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles con la aceptación o rechazo. Si se acepta, se coordinará la recolección o envío del producto según corresponda.

4.4 Costos asociados a la devolución

- Si la devolución corresponde error de despacho o daño durante el transporte, **Tienda Tek asumirá los costos de transporte.**
- Si la devolución corresponde a retracto voluntario o insatisfacción personal sin defecto del producto, **los costos logísticos serán asumidos por el cliente.**

5. ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

Tienda Tek podrá modificar esta Política en cualquier momento para ajustarla a cambios normativos, tecnológicos o funcionales del sitio web. La versión vigente estará siempre disponible en el sitio web www.tiendatek.com.co.

6. CONTACTO

Para cualquier inquietud relacionada con esta política o el tratamiento de cookies, el usuario podrá contactarse al correo notificaciones@tiendatek.com.co o por medio del canal de whatsapp tienda Tek, acceso disponible en la página www.tiendatek.com.co.

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DETALLE DEL CAMBIO	VERSION A LA QUE PASA
-------	--------------------	-----------------------



POLÍTICA DE ENVÍOS, DEVOLUCIONES Y DERECHO DE RETRACTO

Versión: 1

Fecha: Junio 2025

GC - OT - 03

Pág. 5

06/06/2025	Elaboración de documento	01
------------	--------------------------	----

Elaborado por: Diana Marcela Pinzón	Revisado por: Julian Felipe Gomez	Aprobado por: Lina Marcela García
Cargo: Coordinadora de Calidad	Cargo: Gerente E-commerce	Cargo: Gerente Administrativa
Fecha de Elaboración: 06/06/2025	Fecha de Revisión: 06/06/2025	Fecha de Aprobación: 06/06/2025