

## ENVÍOS Y POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN

### 1. Entrega de los productos

OBARAMARKETER S.A.S Se compromete a realizar entregas en el territorio nacional Colombiano. Para productos vendidos por fuera, durante el trámite de los pedidos, OBARAMARKETER S.A.S de acuerdo a los convenios suscritos con las transportadoras, publicará las opciones de envío disponibles cuya selección dependerá exclusivamente del cliente. En todo caso al momento de verificar el pago y la disponibilidad de productos, se procederá al despacho del producto cuya notificación será enviada al cliente al email suministrado con el respectivo número de guía para su rastreo. Los productos objeto de la compra serán entregados en el domicilio que el cliente haga constar al realizar su oferta de compra. Se entiende que cualquier persona que se encuentre en el domicilio donde debe realizarse la entrega, se encuentra debidamente autorizado por el cliente para recibir su pedido, y por tanto OBARAMARKETER S.A.S., queda exonerado de cualquier responsabilidad por la entrega que realizare, siempre que la misma se haga en el domicilio registrado en nuestro Sitio, Si nadie recibe el pedido en el domicilio señalado, OBARAMARKETER S.A.S. procederá a la devolución de los productos y el cliente estará en la obligación de contactarnos en un término máximo de cinco (5) días calendario para que procedamos a su reenvío, en cuyo caso, los gastos generados por el mismo, correrán por el cliente, y hasta tanto los mismos no sean cancelados, OBARAMARKETER., no estará en obligación de hacer nuevamente el despacho. Si el cliente no procede a solicitar el reenvío en el término indicado, o no cancela el valor adicional por el reenvío, OBARAMARKETER podrá desistir del negocio, y estará obligado sólo a restituir el monto pagado por los productos y/o servicios, descontando el valor de los gastos incurridos por transporte. El horario de despacho de producto es de Lunes a Viernes de 9:00 AM a 5:00 PM (EDT TIME). Tanto las tarifas de transporte nacional como internacional se encuentran sujetas a los cambios realizados por un tercero de acuerdo a las diferentes zonas, códigos postales, pesos y volúmenes, los cuales en todo caso serán publicados para consulta en [www.obaramk.com](http://www.obaramk.com). y cuyo valor se detalla en la casilla de transporte del pedido.

## **2. Envíos en el Territorio Colombiano**

Los tiempos de entrega aproximados de los productos son entre 3 – 7 días hábiles de Lunes a Viernes de acuerdo al código postal de destino reportado por el cliente. No se hacen despachos ni entregas los días Sábados, Domingos, ni festivos. Para las ciudades de Cali, Yumbo, Palmira y Jamundí, aplica el tiempo de despacho de 24 horas de Lunes a Viernes de forma gratuita por compras superiores a USD \$30 ó COP \$130,000. Montos inferiores a este importe, están sujetos a pago de tarifas de transporte por parte del cliente el cual se notificará.

## **3. Envíos Internacionales**

Los pedidos con destino a países o territorios diferentes o no pertenecientes a Colombia, pueden estar sujetos a derechos e impuestos de importación. Cuando se realiza un pedido en [www.obaramk.com](http://www.obaramk.com) es posible que el destinatario tenga que abonar derechos e impuestos de importación a su llegada al destino. Esto se debe a que el destinatario del pedido se convierte en el importador de los bienes, por lo que deberá cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables en el país o territorio en el que se reciben.

Cualquier gasto adicional debido al pago de derechos aduaneros y/o arancelarios correrá a cargo del destinatario. OBARAMARKETER S.A.S., no tiene control alguno sobre tales gastos y por lo tanto no es posible anticipar su importe. Dado que las políticas aduaneras varían significativamente de un país a otro. Las oficinas de aduanas de algunos países exigen al importador registrado que proporcione algún tipo de identificación antes de proceder con el despacho de un pedido. Como importador registrado, se le podrá solicitar al destinatario del envío, que proporcione un número de identificación personal. Los tiempos de entrega aproximados de los productos son entre 3 – 10 días hábiles de Lunes a Viernes de acuerdo al código postal de destino reportado por el cliente. No se hacen despachos ni entregas los días Sábados, Domingos, ni festivos. Para despachos Internacionales no aplica envío de mercancía gratis por ningún importe.

## **4. No recibimiento de pedidos ¿Qué hacer?**

Si el pedido no fue entregado en el plazo estipulado, el cliente deberá ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente diligenciando el formato de PQR y enviarlo al e-mail [customerservice@obaramk.com](mailto:customerservice@obaramk.com) En donde OBARAMARKETER S.A.S., procederá a verificar junto a la empresa responsable del envío lo ocurrido para emitir una respuesta al cliente.

## **GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES**

### **1. Notificaciones**

El plazo para realizar la notificación a OBARAMARKETER S.A.S respecto de devoluciones y reembolsos de dinero, es de 15 días hábiles a partir del día del recibo del/los productos.

Es importante que, al momento de recibir el producto, el cliente verifique que la caja exterior esté en buenas condiciones, si es posible, verificar el estado de los productos comprados delante de la persona que le entrega su compra.

Si se observa alguna anomalía, el cliente deberá notificar inmediatamente a la persona que le entrega el/ los productos. Para efectos de notificación, el cliente deberá reportar mediante el formato PQR (Petición, Queja, Reclamos) la intención de devolución / reembolso y enviar al correo [customerservice@obaramk.com](mailto:customerservice@obaramk.com) o al centro de contacto telefónico +57-3053241706.

### **2. Garantías**

La garantía de los productos será la que se anuncie en este apartado. Para realizar solicitud de reclamo por garantía del producto, esta debe estar vigente. De conformidad con la normatividad vigente en lo estipulado en la "Ley 1480 de 2011"- Estatuto Del Consumidor de la república de Colombia, Los productos y/o servicios adquiridos en OBARAMARKETER S.A.S., para que puedan ser objeto de reclamación de Garantía, deberán cumplir con el buen estado del producto y en conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad, funcionamiento y seguridad, legalmente exigibles o las ofrecidas por el fabricante. OBARAMARKETER S.A.S. tendrá el derecho de reparar, reponer o reembolsar el dinero del producto cuya solicitud cumpla con los términos de devoluciones estipulados y de acuerdo a la disponibilidad de inventario al momento de realizarse dicha solicitud. OBARAMARKETER S.A.S., procederá a realizar los cambios y a aceptar las devoluciones de los productos y/o servicios, de acuerdo a los parámetros de las garantías conferidas y/o de acuerdo con los términos de ley.

- los productos no pueden haber sido usados y deben estar en su caja o bolsa original, en el mismo estado que fue enviado.
- Cada producto pasa por un control de calidad que, de no ser aceptado, será devuelto al remitente sin previo aviso, de ser aceptado, coordinará con el cliente la recepción del producto siendo asumidos los gastos de envío por OBARAMARKETER S.A.S.
- Devolución de Dinero: Si la devolución de la orden es parcial se devolverá solo el monto correspondiente al valor de los ítems retornados. Mientras que si la devolución es total se devolverá el valor de los ítems más el costo de envío cancelado por el cliente en caso de que aplique.

### 3. Secciones

#### I. Belleza y Nutrición

Las Compras realizadas a través de la tienda virtual [www.obaramk.com](http://www.obaramk.com) en la sección denominada "**Belleza y Nutrición**", son compras finales y no se permiten las devoluciones, ni reembolsos de dinero o cambio de producto, a excepción de:

- En caso que el producto enviado no es el producto que el cliente escogió y canceló
- En caso que la fecha de expiración del producto haya caducado al momento de la entrega.
- En caso de averías del producto (caja y/o contenido) por el transporte y que sean demostradas

#### II. Empaques

#### III. Ropa Deportiva

Las Compras realizadas a través del market place [www.obaramk.com](http://www.obaramk.com) en la sección denominada "**Deportes**", no son compras finales y se permiten las devoluciones, reembolsos de dinero o cambio de producto, bajo los siguientes términos:

- Talla incorrecta o cambio de parecer ("no me gustó").
- Producto defectuoso antes de usarse: el producto recibido posee alguna falla o rotura.

- El producto recibido es diferente al solicitado

Aclaraciones:

- Sólo se aceptan devoluciones por motivos de calidad comprobada por nuestro departamento de calidad, siempre y cuando la prenda se haya manipulado de acuerdo a las especificaciones de uso.
- Los productos deben ser devueltos en el mismo estado en el que se reciben. Por lo tanto, los productos nuevos deben ser devueltos nuevos, sin usar y con su respectiva etiqueta.
- Productos que ya hayan sido manipulados por talleres de ropa o accesorios u otro tipo de terceros, así como también daños ocasionados por arreglos y limpiezas inadecuadas no aplican para garantía.

#### 4. Proceso para hacer una devolución

Para iniciar con el proceso de devolución en [www.obaramk.com](http://www.obaramk.com), el usuario deberá estar registrado en nuestra base de datos y seguir con las siguientes instrucciones:

Instructivo para Solicitar Cambio de Producto:

- Ingrese a su cuenta
- Seleccione en su menú **“Devoluciones y Retornos”**
- Seleccione el pedido (Numero de Orden) para ver los productos
- Seleccione **“Cambiarlo”**, con razón del cambio
- Seleccione la forma en la que quiere devolver el producto, si escoge dejarlo en un punto  
De la transportadora designada por OBARAMARKETER S.A.S, despliegue la lista de puntos autorizados
- verifique el más cercano a su domicilio.
- Si quiere otro producto, por favor haga click en **“Cupón de compra”**.
- Verifique la dirección de envío del producto, si desea cambiarla puede dar click en nueva dirección.
- Para finalizar la solicitud haga click en **“Continuar”**

**Instructivo para solicitar la devolución de dinero**

Comuníquese con nuestra **línea de atención** +57-3053241706 y confirme la intención de devolución de dinero, quienes activan la opción a través de la página.

- Ingrese a su cuenta
- Seleccione en su menú **“Devoluciones y Retornos”**
- Seleccione el pedido (Numero de Orden) para ver los productos
- Seleccione **“Devolverlo”**, con razón de la devolución
- Para devolución de dinero seleccione la opción **“Devolución de Dinero”**
- Por favor diligencia el formato con su información bancaria
- Para finalizar la solicitud haga click en **“Continuar”**

## 5. Retracto y Reversión del Pago

### Retracto

El derecho de retracto es la posibilidad que se le brinda al cliente de solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado como también realizar la devolución del producto recibido, dentro de un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto. Cualquier solicitud para devolución o cambio de productos deberá cumplir con las disposiciones sanitarias y garantías para los clientes, cuando los productos a que se refiere sean objeto de inconveniencia sanitaria o restricción legal o reglamentaria.

#### I. Condiciones Generales Para Un Retracto

- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado.
- El producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.

#### II. Condiciones De Logística Del Retracto

- Para el caso de envíos locales (Cali, Palmira, Yumbo y Jamundí)  
Si el producto ya fue entregado al cliente y el domiciliario aún está presente al momento de la solicitud de retracto, el cliente deberá

entregar al domiciliario el producto para devolución. Si el producto ya fue entregado al cliente y el domiciliario ya no se encuentra presente al momento de la solicitud de retracto, se asignará por parte de OBARAMARKETER S.A.S., un domiciliario para recoger la mercancía a devolver, una vez radicada la solicitud de retracto por el Cliente. El personal encargado de la recolección del producto no se encuentra facultado para desarmar ni manipular el producto, su única función será la de recogerlo. Si el producto no se encuentra empacado en su empaque original, no se procederá con la recolección.

- Para el caso de envíos nacionales:

El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado. El cliente deberá presentar solicitud de retracto durante 5 días calendario después de recibido y se suministrará por parte de OBARAMARKETER S.A.S un número de guía para su retorno. Una vez confirmada la el recibo de la mercancía en las instalaciones de OBARAMARKETER S.A.S. se procederá con el reembolso del dinero a la cuenta, tarjeta de crédito, suministrada por el cliente dentro de los tres días hábiles siguientes a la confirmación de recibo.

- Para el Caso de Envíos Internacionales: No aplica la política de retracto

## **Reversión de Pago**

La Reversión de Pago aplica cuando la adquisición de los bienes o servicios se hubiere realizado a través de mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual y, para tal efecto, se hubiere utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.

La reversión de pago se debe solicitar dentro de un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.

La reversión se puede presentar por cinco causales:

1. Cliente sea objeto de fraude.
2. Operación no solicitada.
3. Producto adquirido no sea recibido.
4. Producto entregado no sea el solicitado.
5. Producto sea defectuoso.

La solicitud de reversión de pago deberá ser solicitada ingresando al link PQR (Preguntas, quejas, reclamos,) ubicado en el sitio Web [www.obaramk.com](http://www.obaramk.com).

Una vez interpuesta la solicitud y esta es procedente se le emitirá constancia dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la verificación de su solicitud.

En caso de que no proceda la Reversión de Pago, el Área de Servicio al Cliente le estará notificando vía correo electrónico la no aceptación de la solicitud y los motivos de la negativa.

El cliente debe garantizar en la información suministrada en la PQR (Preguntas, quejas, reclamos) que el bien se encuentra en las mismas condiciones en que se recibió, sellado, en perfecto estado, sin usar, en su empaque original, con todos sus accesorios y a disposición para recogerlo.

En el evento que hubiere alguna controversia derivada de la reclamación de reversión del pago previo pronunciamiento de una autoridad jurisdiccional o administrativa en firme que determine que la misma no era procedente, el consumidor se hará responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión. En este caso, el emisor del instrumento de pago (entidad financiera), en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez notificada la decisión la autoridad jurisdiccional o administrativa en firme, cargará definitivamente la transacción reclamada al consumidor y el dinero será puesto a disposición del proveedor, siempre que en la cuenta ahorros, tarjeta de crédito o instrumento de pago utilizado para realizar la compra objetada, existan recursos para efectuar, la entidad financiera verificará por una sola vez la existencia recursos y el cargo puede ser parcial en el evento que estos no sean suficientes. En estos casos, el consumidor deberá reembolsar directamente al proveedor del producto el valor de la transacción, o el monto faltante, y los demás costos o firmará un pagaré cliente.