

# POLÍTICA DE CAMBIOS, GARANTÍAS, RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGOS

**Baguer S.A.S.** ofrece a sus clientes la opción de solicitar cambios, garantías, retractor y reversión de pagos, sujeto a las políticas mencionadas a continuación.

## 1. Política de Cambio por Gusto (Talla, color o referencia)

### 1.1. Productos aplicables para cambio por gusto.

En este listado, detallamos el plazo establecido para la aceptación de cambios según la categoría de cada producto:

---

Aplican para cambio por gusto (Talla, color o referencia)		
Categoría	Tipo de productos	Tiempo
<b>Vestuario</b>	Blusas, camisetas, camisas, pantalones, vestidos, faldas, etc.	30 días calendario
<b>Calzado</b>	Tenis, sandalias, botas, etc.	30 días calendario
<b>Accesorios</b>	Billeteras, bolsos, correas, maletas, gorras y pañoletas.	30 días calendario
<b>Promoción</b>	Los productos en promoción comprados únicamente en Tiendas Online.	30 días calendario

---

## 1.2. Excepciones, productos que no aplican para cambio por gusto.

Enlistamos las excepciones que no son aceptadas para cambio, según su categoría:

<b>NO aplican para cambio por gusto (Talla, color o referencia)</b>	
<b>Categoría</b>	<b>Tipo de productos</b>
<b>Ropa interior</b>	Ropa interior, lencería, medias, trajes de baño, etc.
<b>Bisutería</b>	Aretes, cadenas, collares, anillos, pulseras, etc.
<b>Relojería y artículos electrónicos</b>	Relojes analógicos, relojes digitales, audífonos.
<b>Accesorios</b>	Gafas, lentes, termos.
<b>Perfumes</b>	Perfumes, splash, etc.
<b>Promoción</b>	Los productos en promoción comprados en Tiendas Físicas.

## 1.3. Condiciones para efectuar el cambio por gusto.

A continuación, te explicamos las condiciones que debes tener en cuenta para el cambio de tus artículos:

- El producto debe estar nuevo, sin uso y catalogado como aplicable para cambio por gusto.
- Debe incluir todos sus empaques originales, piezas, accesorios, adhesivos, manuales, etiquetas y demás.
- La prenda no debe haber sido usada, manchada o sucia, no debe presentar rastros de desodorante, maquillaje, químicos, blanqueadores o desteñidos.
- No debe haber sido alterada o modificada por el cliente.
- Se aprobará el cambio por gusto una única vez por pedido o compra. No se aceptarán cambios adicionales si ya se realizó un cambio bajo estas condiciones.
- Las prendas en promoción compradas en tiendas físicas no tienen cambio por gusto, excepto por garantía.

- Las prendas en promoción compradas en tienda online o canal de WhatsApp pueden ser cambiadas por gusto y el flete de dicha logística inversa será asumido por nuestra empresa una única vez por pedido.
- La ropa íntima, bisutería, relojería, artículos electrónicos, gafas, lentes, termos, cosméticos y perfumes no tienen cambio.
- Los cambios se realizan siempre por el valor facturado de la compra inicial.
- El cambio, no generará devolución de dinero, podrá realizarse el cambio por otra prenda o el saldo a favor en forma de bono para una próxima compra.
- Debe solicitarse dentro de los 30 días calendario contados a partir de la fecha de la factura que ampara el producto para las compras en tiendas físicas, o a partir de la fecha de entrega del producto en las compras online/WhatsApp.

## 1.4. Procedimiento para solicitar cambio por gusto

### 1.4.1. Tienda física:

Puedes devolver tus artículos para cambio, según su categoría, de forma gratuita en cualquiera de nuestras tiendas. Esto aplica a las tiendas Stirpe, Travel, Unser y U82 Shoes en Colombia, exceptuando Factory y Stirpe Outlet, dentro de los 30 días calendario posteriores a la compra.

Sigue estos pasos para devolver tus artículos:

- Indica el número de cédula del comprador.
- Entrega físicamente la prenda.
- Una vez recibido y verificado el producto, te confirmaremos si prefieres un cambio de talla/color o un saldo a favor para tu próxima compra.

### 1.4.2. Tienda online:

Tienes 30 días calendario desde la entrega del producto para solicitar cambio, según su categoría.

Sigue estos pasos:

- Ingresa a stirpe.co
- Selecciona en el pie de página la opción **Devoluciones**.
- Ingresa el correo electrónico con el que realizaste la compra y el número de pedido.
- Ingresa el token enviado al correo electrónico registrado.
- Selecciona las prendas a devolver por cambio.
- Selecciona el motivo del cambio.
- Acepta términos y condiciones.

- Cliquea en el botón finalizar.
- En un plazo no mayor a 3 días hábiles, un asesor se comunicará contigo para enviarte la guía de logística inversa.
- En un plazo no mayor a 2 días calendario, debes llevar el paquete a devolver y la guía impresa a la oficina principal de la transportadora indicada por el asesor.

## **Importante:**

Una vez recibido y verificado el producto, si cumple las condiciones, te confirmaremos si prefieres un cambio de talla/color o un bono de recompra, que se enviará a tu correo electrónico. Este bono es al portador y puede usarse en la web para un nuevo pedido.

Baguer S.A.S. asumirá el costo del primer envío. Si el producto no cumple con los criterios de cambio, se te notificará por correo y se devolverá el producto a la dirección original.

### **1.4.3. Canal de ventas WhatsApp:**

Tienes 30 días calendario desde la entrega del producto para solicitar el cambio, según su categoría.

Sigue estos pasos:

- Escribe a la línea de WhatsApp 3213927792
- Solicita a tu asesor de ventas y solicita el cambio de tu producto.
- Confirma el producto o talla por el cual deseas hacer el cambio.
- Confirma tu dirección y la fecha/hora para generar la recogida de los productos.
- Recibe nuestro mensajero y gestiona tu cambio.

## 2. Política de Garantías

En BAGUER S.A.S., nuestro objetivo es que recibas un producto de calidad, seguro y adecuado. Por eso, todos nuestros productos cuentan con garantía respaldada por nuestros proveedores. Si has seguido las instrucciones de uso, cuidado o lavado, y aún así el producto presenta un problema relacionado con calidad, idoneidad o seguridad, aplicaremos nuestra política de garantía.

### 2.1. Proceso de gestión de garantías

Cuando realices una solicitud de garantía a través de nuestros canales habilitados, revisaremos tu caso y evaluaremos el producto para determinar si es procedente la garantía. Si encontramos un defecto que aplique, intentaremos reparar el producto. Si la reparación no es posible, te ofreceremos un producto nuevo de la misma referencia o te reembolsaremos el valor pagado. La decisión de cómo proceder con la reclamación inicial corresponde a BAGUER S.A.S., según la normativa vigente.

Debe solicitarse dentro los términos establecidos en la tabla denominada **Tiempo de Garantía de los Productos**, los cuales serán contados a partir de la fecha de la factura que ampara el producto para las compras en tiendas físicas, o a partir de la fecha de entrega del producto en las compras online/WhatsApp.

### 2.2. Exclusiones de garantías

Antes de solicitar garantía de un producto, ten en cuenta los casos en los que no es aplicable la garantía:

- Solicitud de garantía realizada fuera del término definido en la tabla **Tiempo de Garantía de los Productos** publicada en stirpe.co.
- No seguir las instrucciones de lavado y cuidado de la prenda.
- Uso de desodorantes, maquillaje o químicos que decoloren o dañen el producto.
- Uso de blanqueador o químicos en el lavado.
- Desteñido por secado directo al sol.
- Alteración o modificación de la prenda que afecte la forma del producto.
- Planchado de estampados, apliques o bordados.
- Desgaste normal del producto.
- Acabados únicos e irregulares en productos con procesos artesanales.
- Lavado de calzado.
- Causas de fuerza mayor o caso fortuito.
- Hechos de terceros.
- Uso indebido del producto.
- No seguir las instrucciones de instalación, uso, cuidado o mantenimiento del producto.

**Recuerda:** Tu producto puede ser declarado en abandono, de acuerdo a la Ley, si no lo recoges dentro de los términos establecidos por la empresa.

### 2.3. Tiempo de garantía de los productos

<b>Tiempo de Garantía de los Productos</b>			
<b>Tipo de Productos</b>	<b>Marcas</b>	<b>Criterios o motivos para recepción</b>	<b>Tiempo establecido</b>
<b>Vestuario</b>	Americanino, Chevignon, Clemont, Gas, Girbaud, Groggy, Hurley, Levis, Monastery, Scout, Skechers, Superdry, Typer, Único, Unser, Derek y otras.	Si la prenda presenta alguna irregularidad y se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado y lavado de la prenda.	90 días calendario
	ArtDist		30 días calendario
<b>Gorras</b>	'47, Adidas originals, Chevignon, Clemont, Gas, Goorin bros, Groggy, Hurley, John hatter, New era, Nike, Oakley, Puma, Typer, Unser, Derek y otras.	Si la prenda presenta alguna irregularidad y se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado y lavado de la prenda.	90 días calendario
	ArtDist		30 días calendario
<b>Calzado</b>	Adidas originals, Asics, Diesel, Groggy, Le coq sportif, New Balance, Nike, Puma, Reebok, Replay, Rs performance, Skechers, Typer, Unser, Derek y otras.	Pegues y costuras, si se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado y lavado.	60 días calendario
<b>Relojes</b>	Cubitt, Diesel, Fossil, Tissot, Unser, Derek y otras.	Fallas en la Maquinaria (Únicamente partes internas), si se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado.	180 días calendario
	Curren		90 días calendario
<b>Gafas</b>	Oakley, Ray-ban, Tommy hilfiger, Unser, Michael Kors, Steve madden, Derek y otras.	Defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad, si se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado. Ninguna garantía aplicará si el	365 días calendario

---

---

		producto presenta señales de mal uso por parte del cliente como lente Rayado.	
<b>Bolsos, morrales, canguros, correas, billeteras y maletas</b>	Adidas originals, Unser, Gas, Groggy, Puma, Nike, Rs performance, Chevignon, Jansport, Derek y otras.	Defectos de fabricación y materia prima, si se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado.	90 días calendario
	Clover		120 días calendario
<b>Perfumes y splash</b>	Lattafa, Blackoud, Mundus, Unser, Derek y otras.	Daño de válvula o tapa.	90 días calendario
<b>Termos</b>	Gas Cubitt y otras.	Fallas en la eficiencia térmica.	30 días calendario
<b>Bisutería</b>	Clover, Derek y otras.	Defectos de fabricación y materia prima, si se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado.	8 días calendario
<b>Ropa interior, lencería, medias, trajes de baño</b>	Skechers, Unser, Typer, Hurley, Único, Derek y otras.	Si la prenda presenta alguna irregularidad y se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado y lavado de la prenda.	8 días calendario

---

## 2.4. Procedimiento para solicitud de garantía

### 2.4.1. Tienda física:

#### **Pasos para solicitar una garantía en tienda física:**

- Entrega lo(s) producto(s) junto con el número de documento del titular de la compra e informa el motivo de la solicitud. Te daremos una constancia de recibo.
- El personal de tienda realizará la validación de las prendas verificando que cumplan con las condiciones de solicitud de garantía y remitirá el caso al departamento de calidad.
- Evaluaremos el producto en nuestro departamento de calidad para identificar cualquier daño o defecto.

- Una vez haya terminado la gestión, te informaremos a través de llamada y mensaje de texto cuándo podrás acercarte a la tienda física para recibir la respuesta de la garantía.

## En caso de aceptar la garantía

Si reconocemos la garantía, intentaremos reparar o reponer el producto. Si no es posible repararlo y no hay disponibilidad del mismo producto, te devolveremos el valor total pagado, incluyendo los gastos de envío si aplican. Te daremos una constancia de la respuesta.

Para la devolución del dinero, necesitaremos: Certificado de tu cuenta bancaria, expedida por el banco con una vigencia no mayor a 3 meses.

## En caso de no ser procedente la garantía

Si no es procedente la garantía, te devolveremos la prenda a la tienda donde realizaste la solicitud, informándote los motivos. Te daremos una constancia de la respuesta. Si no recoges la prenda, se aplicarán las normativas vigentes sobre el abandono de productos.

### 2.4.2. Tienda online y canal de ventas WhatsApp:

Tienes tres opciones para hacer una solicitud de garantía de una compra online:

- **En tienda:** Lleva lo(s) productos(s) directamente a la tienda.
- **WhatsApp:** Escribe a la línea de WhatsApp 3213927795 y solicita un asesor para gestionar tu solicitud de garantía.
- **Correo Electrónico:** Envía la solicitud al correo electrónico [servicioalcliente@stirpe.co](mailto:servicioalcliente@stirpe.co), adjuntando fotos del producto donde se evidencie el motivo de la garantía, proporciona los datos del titular de la compra, número de cédula, número de pedido y número de celular.

### Pasos a seguir después de radicar la solicitud de garantía:

- Una vez tu solicitud sea recepcionada, realizamos la validación de las fotografías verificando que cumplan con las condiciones de solicitud de garantía.
- Te informaremos la respuesta a través de correo electrónico, en caso de aceptar la recepción del producto, te enviaremos adjunta la guía de logística inversa de la transportadora contratista para que nos lo envíes, en caso de ser una compra WhatsApp en Bucaramanga, te enviaremos un mensajero para la recolección del producto.
- Una vez recibida la prenda en nuestro centro de distribución, será evaluada por nuestro departamento de calidad.

- Te informaremos si la garantía es aprobada o no, junto con los motivos de nuestra decisión.

## **En caso de aceptar la garantía**

Si la garantía es aprobada, intentaremos reparar o reemplazar la prenda y te la haremos llegar a tu dirección de entrega.

Si no es posible reparar ni reemplazar el producto, te daremos dos opciones, generar un **BONO** de uso al portador con el saldo a favor para que realices la compra de un nuevo producto a través de nuestra página web o devolución del dinero total pagado, incluyendo los costos de envío si corresponde.

## **En Caso de no ser procedente la garantía**

Si la garantía no es procedente, te devolveremos la prenda a tu dirección de entrega, explicando los motivos de exoneración.

### 3. Política de retracto

Queremos que disfrutes al máximo de tus compras. Si por alguna razón no quedas completamente satisfecho con tu compra, aquí te explicamos cómo puedes ejercer tu derecho de retracto, de acuerdo a la Ley 1480 de 2011 del Estatuto del Consumidor.

#### ¿Qué es el derecho de retracto?

El derecho de retracto te permite devolver un producto que hayas comprado, y obtener el reembolso del dinero pagado, siempre que cumplas con las condiciones de la ley. Si tu compra fue realizada a través de sistemas de financiación otorgados por el productor o proveedor, o ventas realizadas mediante métodos no tradicionales o a distancia, dentro de un plazo de 5 días hábiles posterior a la entrega del producto.

#### 3.1. Canales de atención para ejercer el derecho de retracto

##### 3.1.1. Compras realizadas en tienda física

- **Presencial:** Lleva lo(s) productos(s) directamente a la tienda física.

##### 3.1.2. Compras realizadas en Tienda Online o Canal de ventas WhatsApp

- **WhatsApp:** Escribe a la línea de WhatsApp 3213927795 y solicita un asesor para gestionar tu solicitud de retracto.
- **Correo Electrónico:** Envía la solicitud al correo electrónico [servicioalcliente@stirpe.co](mailto:servicioalcliente@stirpe.co), solicitando el retracto de la compra, debes adjuntar fotos del producto y proporcionar los datos del titular de la compra, número de cédula, número de pedido y número de celular.

#### 3.2. Condiciones para ejercer el retracto de compra

- Haber efectuado la compra en nuestra tienda online o a través del canal de ventas WhatsApp.
- Haber efectuado la compra en tienda física usando un método de financiamiento.
- Realizar la solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la factura que ampara el producto para las compras con financiamiento en

tiendas físicas, o a partir de la fecha de entrega del producto en las compras online/WhatsApp.

- El producto debe estar nuevo en perfectas condiciones, sin rastro de uso, conservando todas sus etiquetas, sin modificaciones, no debe haber sido lavado y debe mantener su forma original.

### **3.3. Condiciones para el reintegro del dinero**

Una vez ejercido el derecho de retracto, se resolverá el contrato y se reintegrará el dinero pagado sin descuentos ni retenciones, dentro de un plazo máximo de quince (15) días calendario desde la recepción de las prendas en el lugar indicado, siempre y cuando se cuente con la información bancaria del consumidor.

Una vez realizada la devolución del dinero y Baguer S.A.S. tenga el soporte de la transacción, se enviará un comunicado al cliente confirmando la devolución. Aunque la devolución del dinero se realiza dentro de los 15 días calendario siguientes a la recepción de la información bancaria, la fecha de envío del comprobante al cliente puede ser posterior.

## **4. Política de Reversión de Pagos**

### **¿Qué es?**

La reversión del pago es un derecho establecido en el Estatuto del Consumidor, que permite a los consumidores revertir los pagos realizados a través de mecanismos de comercio electrónico, como internet, PSE, call centers, o cualquier otro método de televenta o tienda virtual. Este derecho se aplica cuando el consumidor ha utilizado una tarjeta de crédito, débito u otro instrumento de pago electrónico para efectuar la compra.

### **4.1. Casos en los que aplica la reversión del pago**

La reversión del pago puede solicitarse en las siguientes situaciones:

- Cuando el consumidor sea víctima de fraude.
- Cuando se realice una operación no solicitada por el consumidor.
- Cuando el producto adquirido no se reciba dentro de los 30 días calendario siguientes a la compra.
- Cuando el producto entregado no coincida con lo solicitado, no cumpla con las características anunciadas o las atribuidas en la información suministrada.
- Cuando el producto entregado esté defectuoso.

### **4.2. Término para solicitar la reversión del pago**

El consumidor debe presentar una queja ante Baguer S.A.S., cumpliendo con los requisitos indicados, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto, o en que lo recibió defectuoso o incorrecto.

### **4.3. Procedimiento para solicitar la reversión:**

#### **4.3.1. Presentación de la Solicitud:**

Envíe su solicitud a través de los correos electrónicos: [servicioalcliente@stirpe.co](mailto:servicioalcliente@stirpe.co) dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores al hecho. Asegúrese de que las prendas estén disponibles para su recogida en las mismas condiciones y en el mismo lugar en el que fueron recibidas.

**4.3.2. Información a Incluir en la Solicitud:**

- Número, fecha y valor de la transacción.
- Valor solicitado para la reversión.
- Razones detalladas que justifican la solicitud.
- Identificación de la tarjeta de crédito o método de pago utilizado en la compra.

**4.3.3. Proceso de Reversión:**

Una vez presentada la solicitud ante el emisor del instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago tendrán un plazo de quince (15) días calendario para efectuar la reversión.

Es importante tener en cuenta que Baguer S.A.S. puede oponerse a la reversión si el consumidor no proporciona la causa alegada o no sustenta adecuadamente la solicitud.

## **5. Canales de atención disponibles para dudas y solicitudes**

Si tienes dudas, puedes comunicarte de lunes a sábado de 8:30am a 7:00pm, a través de cualquiera de nuestros canales de contacto disponibles:

Línea nacional: 01 8000 423550 - Opción 2

Línea móvil: 3003870181 - Opción 2

WhatsApp: 3213927795

Correo electrónico: [servicioalcliente@stirpe.co](mailto:servicioalcliente@stirpe.co)