

I. GARANTÍA

De conformidad con el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011 no será condición para hacer efectiva la garantía la presentación de la factura; sin embargo, en atención al artículo 2 del Decreto 735 de 2013, será obligatorio que el consumidor informe la fecha de la compra o el número de factura correspondiente.

La garantía legal es de 60 días calendario a partir de la fecha de la entrega del bien, esta sólo cubre defectos de fabricación respecto a la calidad, seguridad e idoneidad del producto. El cliente debe hacer entrega del producto en la sede principal de la empresa ubicada en el municipio de Itagui, Antioquia, en buenas condiciones de higiene y limpieza.

La garantía como regla general es la reparación totalmente gratuita de los defectos de fabricación del producto, el transporte, de ser necesario y el suministro oportuno de los repuestos. El tiempo estimado de respuesta es de 15 días hábiles a partir del día siguiente de la recepción del producto por parte de TRIV3NTTO.

Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o devolución del valor pagado por el producto.

En caso de repetirse la falla, a elección del consumidor se procederá a una nueva reparación, cambio o devolución del valor pagado por el producto.

La disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra es por el término de los 60 días siguientes a la compra del bien. Después de vencida la garantía el término de disponibilidad de repuestos y partes es por 15 días calendario y el valor de los repuestos le corresponde asumirlos al consumidor.

Para hacer efectiva la garantía de cualquiera de los productos comercializados, el cliente debe seguir el siguiente procedimiento según el caso:

El cliente cuenta con hasta 60 días contados a partir de la fecha de entrega para hacer su solicitud. El cliente deberá notificar a través de cualquiera de los medios de contacto (línea de atención (604) 4488906, chat (+57) 310 493 0376 o vía e-mail a tiendavirtual@triv3ntto.com informando el nombre completo y número de cédula de comprador, número de la orden del pedido, número de factura, para que se autorice la remisión del producto por medio del servicio de transporte que señale TRIV3NTTO o si lo prefiere puede acercarse a la bodega ubicada en el municipio de Itagüí, Antioquia y seguir el procedimiento que a la fecha se tenga para la solicitud de la garantía, presentando su factura de compra o la información de la compra.

El producto se someterá a los conceptos del departamento de calidad quienes indicarán si es procedente la garantía y la forma en que ella se realizará. En caso contrario TRIV3NTTO, generará una respuesta formal explicando los motivos por los cuales no procede la garantía y devolverá el producto(s) a la dirección de envío inicial.

El cliente acepta y declara que TRIV3NTTO no tendrá ningún tipo de responsabilidad por el transporte del producto que remita, en atención a que éste contrato es totalmente autónomo e independiente del presente.

No son motivos de garantía:

1. Los daños y manchas ocasionadas por el uso y/o mantenimiento inadecuado del producto.
2. La presencia de vetas, arrugas, y marcas naturales del cuero.
3. El desgaste normal de tapas, suelas y color.
4. Ruptura de los materiales ocasionados por terceros o por uso inadecuado (golpes, fricción frecuente, rasgaduras, quemaduras, agujeros, utilización y/o contacto con químico, entre otros).
5. Arrugas ocasionadas por flexión del empeine.
6. Mantenimiento y/o manipulación por personal no autorizado.
7. Someter el producto a procesos de horma por insatisfacción de talla o diseño.
8. La pérdida de piezas extraíbles.
9. El cambio de color o daños causados por exposición a rayos solares o temperaturas extremas.
10. Percepciones subjetivas relacionadas con el uso del producto como la comodidad, el tamaño, el ajuste, entre otros. No se considerarán como defectos ni como motivos de garantía.

Cuidados generales:

No usar secadora, no exponer a la luz solar ni cerca de fuentes de calor, no utilizar productos con solventes y/o abrasivos, no guardar en lugares húmedos.

TRIV3NTTO pondrá a disposición de los clientes, los colores en los que pueden adquirir los productos. Estos se exhibirán de la manera más real posible, sin embargo, hay que tener en cuenta que con cada equipo/computador, el color que se elija podrá variar, por lo que la empresa no se hace responsable de este hecho si el cliente solicitara cambio por error en la selección del color.

Cobertura

TRIV3NTTO realiza la entrega en la dirección indicada al momento de la compra dentro del territorio colombiano siempre y cuando esté dentro de la cobertura de su transportadora aliada: Envía Colvanes S.A.S. y las condiciones de seguridad y acceso lo permitan.

TRIV3NTTO no realiza envíos a oficinas de transporte, apartados aéreos, casilleros postales, lugares públicos, direcciones diferentes a una dirección de domicilio, direcciones que no concuerden con una nomenclatura oficial o estén fuera del área urbana como veredas.

Tiempos de entrega

El tiempo de entrega de los productos es aproximadamente 8 días hábiles para las siguientes ciudades:

APARTADÓ (Antioquia)
MANIZALES (Caldas)
PEREIRA (Risaralda)
ARMENIA (Quindío)
BARRANQUILLA (Atlántico)
BOGOTÁ D.C.
BOSCONIA (Cesar)
BUCARAMANGA (Santander)
CALI (Valle)
CARTAGENA (Bolívar)
CÚCUTA (Norte Santander)
IBAGUÉ (Tolima)
MONTERÍA (Córdoba)
NEIVA (Huila)
PASTO (Nariño)
POPAYÁN (Cauca)
SANTA MARTA (Magdalena)
SINCELEJO (Sucre)
TUNJA (Boyacá)
VALLEDUPAR (Cesar)
VILLAVICENCIO (Meta)
YOPAL (Casanare)

BARBOSA (Antioquia)
BELLO (Antioquia)
CALDAS (Antioquia)
CARMEN DE VIBORAL (Antioquia)
COPACABANA (Antioquia)
EL RETIRO (Antioquia)
ENVIGADO (Antioquia)
GIRARDOTA (Antioquia)
GUARNE (Antioquia)
ITAGÜÍ (Antioquia)
LA CEJA (Antioquia)
LA ESTRELLA (Antioquia)
LA TABLAZA (Antioquia)
MARINILLA (Antioquia)
MEDELLÍN (Antioquia)
RIONEGRO (Antioquia)
SABANETA (Antioquia)
SAN ANTONIO DE PEREIRA (Antioquia)
SAN ANTONIO DE PRADO (Antioquia)
SAN CRISTOBAL (Antioquia)
SANTA ELENA (Antioquia)
SANTUARIO (Antioquia)

Y hasta (15) días hábiles para otros destinos.

Si la compra se realiza en un día no hábil (sábado, domingo o festivo), debe empezar a contar desde el día hábil siguiente. La promesa de entrega se cumple siempre y cuando no haya problemas que afecten la operación de transporte a nivel nacional como derrumbes, paros, atentados terroristas, y/o cambios de dirección solicitados por el cliente, etc.

Los tiempos de entrega empiezan a contar a partir de la confirmación del pago. Para pagos con tarjeta de crédito y utilizando el botón PSE, la plataforma de pagos deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de los datos, lo cual puede tardar hasta un día hábil. Para pagos con Baloto y medios de pagos presenciales, la información de pago se puede tardar hasta 2 días hábiles después de efectuado el pago.

En el momento de la aprobación del pago de tu orden, recibirá un correo electrónico con la confirmación del mismo. Si la entrega seleccionada corresponde a "reclamo en tienda" podrá hacerlo desde la recepción de la confirmación de pago en la sede principal de la empresa ubicada en Itagüí, Antioquia.

Costo del envío

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 te será informado en el momento de la liquidación de la orden, antes de realizar el pago.

Solo para distribuidores autorizados

La garantía legal es de 180 días calendario a partir de la fecha de la entrega del bien al distribuidor de los productos, esta sólo cubre defectos de fabricación respecto a la calidad,

 <p>TRIV3ntto[®] Innovación y tecnología en calzado</p>	<p>POLÍTICA DE GARANTÍA Y CAMBIOS Revisa: Dirección comercial y comunicaciones Aprueba: Gerencia</p>	POLÍTICA	
		Código: GYC	Fecha: Sept-2024
		Versión: 01	Página 4 de 5

seguridad e idoneidad del producto. El distribuidor debe hacer entrega del producto en la sede principal de la empresa en el municipio de Itagüí, Antioquia, en buenas condiciones de higiene y limpieza.

II. CAMBIOS

Cambios o devoluciones

Si el cliente desea hacer el cambio de alguno de los productos, lo puede hacer de dos maneras: en la fábrica en el municipio de Itagüí, Antioquia, página web o a través de la línea +57 3104970376, en un plazo de 30 días calendario luego de la entrega del producto. Para el cambio, es necesario que se presente o devuelva el producto objeto de cambio en las mismas condiciones recibidas.

Los cambios de los productos se realizarán por el mismo valor que fueron comprados y/o pagados. En campañas promocionales se mantendrá el beneficio del descuento únicamente si la solicitud de cambio se realiza en un plazo máximo de 5 días hábiles luego de realizada la entrega del pedido.

- En caso de que el valor sea inferior se enviará el saldo restante en un bono para realizar una nueva compra en el sitio web.
- Los cambios de producto se realizarán una vez y los costos de transporte serán asumidos por el cliente.

Una vez solicitado el cambio del producto podrá escoger entre las siguientes opciones:

- Cambio del producto por talla, color o referencia: Se podrán hacer cambios por productos de igual, menor o mayor valor al original, el cambio estará sujeto a la disponibilidad en el inventario. (En caso de que el valor sea inferior se enviará el saldo restante en un bono para realizar una nueva compra y si el producto es de mayor valor se **enviará un enlace de pago para** cancelar el excedente).

Una vez TRIV3NTTO reciba la solicitud de cambio deberá programarse con la transportadora, para realizar la devolución de los productos. Para hacer la devolución puede usarse el mismo empaque del pedido o utilizar un empaque de preferencia, sin embargo, es importante que el empaque sea el adecuado según la naturaleza del producto para que este no se pueda ver afectado durante el proceso de transporte.

Una vez recibido el producto, TRIV3NTTO verificará las condiciones en que se encuentra (no debe presentar señales de uso y conservar sus etiquetas), TRIV3NTTO, tendrá 15 días hábiles para informar si el producto cumple con los criterios establecidos para hacer el cambio por talla, color o nota crédito para otro producto.

En caso de que el producto no cumpla con los criterios de la política de cambios y garantías, se notificará al correo electrónico registrado la razón por la cual no procede el cambio o la garantía y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial.

Los tiempos para el cambio, según la política de TRIV3NTTO son:

- Cambio del producto por talla o color: Se despachará en un lapso de ocho (8) a quince (15) días hábiles, después de haber recibido el producto en la bodega y a partir de este momento aplican los mismos tiempos que para una entrega normal.
- Cambio del producto por Nota devolución: Se remitirá el bono al correo electrónico en un lapso de ocho (8) días hábiles para la nueva compra en el canal digital.

Cambios en tienda física

Para cambios no relacionados con calidad, idoneidad y seguridad de los productos se dispone de 30 días calendario y es recomendable la presentación del documento de compra y/o información que permita determinar el momento y el lugar en el que se realizó la compra.

Para productos en promoción sólo se aceptan cambios por talla y/o color de la misma referencia.

El producto debe estar en óptimas condiciones, no debe tener uso, rayones, peladuras y demás.