

POLÍTICA DE CAMBIO DE PRODUCTOS, DERECHO DE RETRACTO, CONDICIONES DE RECLAMACIÓN

AUTOGERMANA S.A.S. habilita el portal de la url bmwshop.autogermana.com.co con el fin de brindar a los usuarios el acceso a información relativa a los vehículos marca BMW que se encuentran disponibles en el stock y la posibilidad de reservar el vehículo de su preferencia mediante el pago de un abono, para luego materializar el proceso de compra, de manera presencial, en la vitrina que sea seleccionada.

1. CAMBIO O DEVOLUCIÓN

Autogermana SAS ofrece a los clientes que adquieran productos por la página web, la posibilidad de realizar cambios dentro de los 8 a 15 días calendario siguientes según categoría contados a partir del día en que es entregado el producto en la dirección especificada en la página web. Para esto, deberán cumplirse las condiciones generales establecidas más adelante en el presente documento.

1.1 CONDICIONES GENERALES

- a. En el caso de los productos lifestyle, los cambios se podrán realizar hasta 15 días calendarios después de entregado el producto.
- b. En el caso de la categoría de accesorios, ruedas y/o llantas, los cambios se podrán realizar hasta 8 días calendarios después de entregado el producto.
- c. El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- d. El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales. (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía y marquillas).
- e. El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste o modificaciones.

f. El producto adquirido no debe ser de uso personal o íntimo.

g. Las prendas en promoción o con descuento, no tienen cambio por gusto lo que significa talla, color o referencia.

h. Los cambios siempre se realizarán por el valor al que hubieren sido compradas.

i. Productos considerados como íntimos: productos funcional que son para uso interno, ropa interior, vestidos de baño, medias, leggings o productos como mallas y licras.

1.2 CONDICIONES DE LOGÍSTICA

Los cambios antes mencionados deberán ser solicitados por medio del siguiente link: www.tiendaonlinebmw.autogermana.com.co

Una vez esté en la plataforma, dirigirse a la pestaña de MI PERFIL, seguido de HISTORIAL DE COMPRAS y solicitar el cambio.

En caso de no poder realizar este proceso en la web, se debe enviar un correo a sopORTEenlinea@autogermana.com.co con el número de orden, el producto que desea cambiar, el motivo y los días transcurridos desde que fue recibido. El personal de Autogermana evaluará la solicitud y le hará llegar al correo electrónico registrado durante la compra la respuesta de aprobación o no aprobación del cambio.

En caso de que el cambio cumpla con los tiempos establecidos y haya sido aprobado por correo electrónico, el cliente deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones que lo recibió. Los costos de transporte y demás que conlleve a la devolución del bien serán asumidos por el cliente.

El cliente se compromete a enviar el producto durante los siguientes 5 días hábiles después de aprobado el cambio por Autogermana, y debe enviar el comprobante de envío. Es importante que el producto cuente con su embalaje original.

En caso de que Autogermana no reciba el comprobante durante el período indicado, se entenderá que el cliente ha desistido del cambio.

Todo envío debe realizarse a la siguiente dirección por la transportadora de preferencia del cliente:

Empresa: Autogermana SAS
Destinatario: Departamento de Logística Ecommerce
Dirección: Cra. 45 N° 197 – 35. Mega Outlet.
Ciudad: Bogotá, Colombia
Teléfono: 3202572769 o 6578080

Una vez se reciba el producto, Autogermana procederá a comprobar el estado del producto en su recepción, posteriormente aprobará o desaprobará el cambio y notificará al cliente por medio de correo electrónico.

En caso de ser aprobado:

- Para efecto del cambio no se hará devolución de dinero, se generará un bono por el valor del producto para ser redimido dentro de los siguientes (30) días a la fecha de entrega del bono.
El bono será enviado por correo electrónico al cliente.
El bono será por el valor del producto y/o productos aprobados de cambio. Nunca se incluirá el envío pagado.
- El bono podrá ser redimido en la tienda online BMW o en los comercios aliados Tienda online MINI o tienda online BMW Motorrad si lo prefiere.
- En caso de adquirir un producto de menor valor, no se hará devolución de dinero ni salgo a favor.

En caso de no ser aprobado:

- Si durante el proceso de cambio el producto objeto no cumple con los requisitos para ser aceptado por Autogermana, el mismo deberá

ser retirado en las instalaciones de Autogermana en Bogotá en la sede Carrera 45 # 197 - 35.

- En caso no estar en Bogotá, el cliente podrá solicitar el envío a su domicilio, el cual debe ser asumido por el cliente y será enviado por la empresa transportadora aliada de Autogermana, o podrá programar la recolección del producto en Autogermana en Bogotá de la carrera 45 # 197-35, bajo previo aviso de la hora y fecha de recolección por correo electrónico a soporteonline@autogermana.com.co, en los horarios de 7:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes. No se entregarán productos los sábados, domingos o festivos.

2. RETRACTO

Autogermana SAS ofrece a los clientes que adquieran productos por la página web, la posibilidad de retractarse y devolverlos dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega. Para el retracto deberán cumplirse las condiciones generales establecidas más adelante en el presente documento.

2.1 CONDICIONES GENERALES

- 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 y marquillas).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste o modificaciones.
- El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado.
- El producto adquirido no debe ser de uso personal o íntimo.

Productos considerados como íntimos: productos funcional que son para uso interno, ropa interior, vestidos de baño, medias, leggins o productos como mallas y licras.

2.2 CONDICIONES DE LOGÍSTICA

El retracto antes mencionado deberá ser solicitado por medio del siguiente link: www.tiendaonlinebmw.autogermana.com.co

Una vez esté en la plataforma, dirigirse a la pestaña de MI PERFIL, seguido de HISTORIAL DE COMPRAS y solicitar el retracto.

En caso de no poder realizar este proceso en la web, se debe enviar un correo a sopORTEenlinea@autogermana.com.co con el número de orden, el producto del que se desea retractar, el motivo y los días transcurridos desde que fue recibido. El personal de Autogermana evaluará la solicitud y le hará llegar al correo electrónico registrado durante la compra la respuesta de aprobación o no aprobación del retracto.

Si el producto no fue enviado:

Si al momento de la solicitud de retracto, el producto no fue enviado, y cumple con las condiciones de tiempos estipuladas, Autogermana procederá a hacer la devolución total del dinero cancelado o pagado por el producto o productos y de los costos de envío al mismo método de pago utilizado por el cliente en la compra. El reverso del pago podrá verse reflejado hasta 30 días hábiles después de aprobado.

Si el producto fue enviado:

Si al momento de la solicitud de retracto, el producto fue enviado, el cliente el cliente deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones que lo recibió. Los costos de transporte y demás que conlleve a la devolución del bien serán asumidos por el cliente.

El cliente se compromete a enviar el producto durante los siguientes 5 días hábiles después de recibido el producto, y debe enviar el comprobante de envío. Es importante que el producto cuente con su embalaje original.

En caso de que Autogermana no reciba el comprobante durante este período indicado, se entenderá que el cliente ha desistido del cambio.

Todo envío debe realizarse a la siguiente dirección por la transportadora de preferencia del cliente

Empresa: Autogermana SAS
Destinatario: Departamento de Logística Ecommerce
Dirección: Cra. 45 N° 197 – 35. Mega Outlet.
Ciudad: Bogotá, Colombia
Teléfono: 3202572769 o 6578080

Una vez se reciba el producto, Autogermana procederá a comprobar el estado del producto en su recepción, posteriormente aprobará o desaprobará de acuerdo con las condiciones generales especificadas anteriormente y notificará al cliente por medio de correo electrónico.

Para efecto del retracto, se procederá al reembolso de la totalidad del dinero cancelado o pagado por el producto o productos solicitados de retracto al mismo método de pago utilizado por el cliente en la compra. El reverso del pago podrá verse reflejado hasta 30 días hábiles después de aprobado.

Los costos de envío asumidos por el cliente no se devolverán.

En caso de no ser aprobado:

Si durante el proceso de retracto del producto objeto no cumple con los requisitos para ser aceptado por Autogermana, el mismo deberá ser retirado en las instalaciones de Autogermana en Bogotá en la sede Carrera 45 # 197 – 35.

En caso no estar en Bogotá, el cliente podrá solicitar el envío a su domicilio, el cual debe ser asumido por el cliente y será enviado por la empresa

transportadora aliada de Autogermana, o podrá programar la recolección del producto en Autogermana en Bogotá de la carrera 45 # 197-35, bajo previo aviso de la hora y fecha de recolección por correo electrónico a sopORTEenlinea@autogermana.com.co, en los horarios de 7:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes. No se entregarán productos los sábados, domingos o festivos.

3. CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PRODUCTO ERRADO

En caso de que el cliente reciba un producto de referencia diferente a lo descrito en la página en el momento de la compra, se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento con el fin de verificar la validez de la reclamación.

El cliente deberá informar la situación a través del correo sopORTEenlinea@autogermana.com.co con la siguiente información:

- Nombre.
- Número y tipo de documento de identidad.
- Teléfono
- Correo electrónico
- Número de orden.
- Producto errado y/o con pieza faltante.
- Producto que fue recibido.
- Imagen visible y de buena calidad, donde conste que el producto es diferente al comprado.

El plazo para hacer la reclamación es de 5 días hábiles después de haber recibido el producto.

3.1 CONDICIONES GENERALES

1. El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.

2. El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales. (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía y marquillas).
3. El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste o modificaciones.
4. El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado.

3.2 CONDICIONES DE LOGÍSTICA

Al momento de recibir la reclamación por correo electrónico, el personal de Autogermana evaluará la solicitud y le hará llegar al correo electrónico registrado durante la compra la respuesta de aprobación o no aprobación.

El cliente deberá devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y demás que conlleve a la devolución del bien serán asumidos por Autogermana.

El personal de logística de Autogermana, se comunicará con el cliente para programar la recogida del producto. Al aceptar la fecha de recogida propuesta, el cliente debe estar o dejar autorizado a alguien para que entregue el producto a la empresa transportadora. En caso de no estar presente o haberlo dejado, se procederá a programar una segunda fecha. Si en esta segunda fecha tampoco se encontraba el producto listo para ser recogido, Autogermana no asumirá los costos de recogida, y el cliente deberá enviar el producto máximo hasta 5 días hábiles después de la segunda fecha y enviar el comprobante a Autogermana.

En caso de no recibir comprobante de envío por parte del cliente después de la segunda fecha acordada y fallida de recogida, Autogermana entenderá que el cliente ha desistido del cambio de producto erróneo.

En caso de recibir el producto satisfactoriamente, Autogermana procederá a comprobar el estado del producto en su recepción, posteriormente aprobará o desaprobará de acuerdo con las condiciones generales

especificadas anteriormente y notificará al cliente por medio de correo electrónico.

En caso de ser aprobado:

Para efecto de la reclamación de producto errado, se procederá a enviar el producto adquirido inicialmente por el cliente durante los siguientes 3 días hábiles siguientes a la aprobación.

En caso de no ser aprobado:

1- Si durante el proceso de retracto del producto objeto no cumple con los requisitos para ser aceptado por Autogermana, el mismo deberá ser retirado en las instalaciones de Autogermana en Bogotá en la sede Carrera 45 # 197 - 35.

2- En caso no estar en Bogotá, el cliente podrá solicitar el envío a su domicilio, el cual debe ser asumido por el cliente y será enviado por la empresa transportadora aliada de Autogermana, o podrá programar la recolección del producto en Autogermana en Bogotá de la carrera 45 # 197-35, bajo previo aviso de la hora y fecha de recolección por correo electrónico a soporteenlinea@autogermana.com.co, en los horarios de 7:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes. No se entregarán productos los sábados, domingos o festivos.

4. REVERSIÓN DEL PAGO

Autogermana S.A.S. ofrece a los clientes la posibilidad de solicitar la Reversión del pago, siendo este un mecanismo de orden legal que protege los derechos de los consumidores o clientes que compran productos o servicios a través de comercio electrónico y canales no presenciales, de conformidad con lo indicado en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.

Si como cliente desea solicitar la Reversión del Pago, debe elevar una petición de manera formal a través del correo electrónico soporteenlinea@autogermana.com.co con el fin de analizar el

cumplimiento de los requisitos formales establecidos para su procedencia. Esta solicitud podrá ser presentada por el titular de compra o el titular del medio de pago con el cual se efectuó la transacción.

4.1. REQUISITOS

Para la procedencia de la Reversión del Pago, la solicitud elevada deberá contar como mínimo con los siguientes aspectos:

- Que se trate de la compra de un producto mediante nuestro canal e-commerce o comercio electrónico y canales no presenciales.
- Que el pago se haya efectuado a través de algún instrumento de pago electrónico.
- Que haya sido presentada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a que tuvo conocimiento de la transacción efectuada.
- Que concorra alguna de las circunstancias causal descritas más adelante.

4.2. CAUSALES PARA LA PROCEDENCIA DEL PAGO

Para solicitar la Reversión del Pago, la transacción efectuada y sobre la cual recaiga la solicitud presentada, deberá enmarcarse en alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Cuando el producto comprado no haya sido entregado en la fecha programada de entrega seleccionada por el cliente al realizar su compra.
- b) Cuando el producto entregado no corresponda al adquirido, no cumpla con las características atribuidas por la información que se suministró sobre éste o las que son propias del mismo.
- c) Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.
- d) Cuando el consumidor haya sufrido un fraude.
- e) Cuando el cargo o pago por los productos corresponda a una operación que no haya sido solicitada por el consumidor.

Sin el cumplimiento de estos requisitos, no será procedente la solicitud de Reversión solicitada

4.3. CONTENIDO MÍNIMO DE LA SOLICITUD DE REVISIÓN DEL PAGO

La solicitud presentada por el cliente debe estar claramente sustentada, de forma precisa y veraz, adjuntando los soportes que considere pertinentes para el caso puntual. La misma deberá contar como mínimo con los siguientes datos:

- Nombre e identificación del titular de la compra o tarjetahabiente.
- Descripción detallada de la transacción efectuada, con indicación de la causal en la que sustenta su petición.
- Valor por el que se solicita la reversión.
- Adjuntar el comprobante de la transacción a reversar (voucher o comprobante del pago con número, fecha y hora)
- Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.
- En caso de ser procedente, comprobante de aviso a la entidad financiera o entidad emisora del medio de pago electrónico, cuando se trate de operaciones fraudulentas o no solicitadas.

4.4. TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA A LA SOLICITUD

Para efectuar el trámite, Autogermana contará con quince (15) días hábiles a partir de momento en que se reciban los documentos necesarios que apliquen para cada caso y éstos sean aprobados. De lo contrario, contará con el mismo término para dar respuesta a la solicitud elevada por el cliente, indicando las razones por las cuales su solicitud fue rechazada.