

## **CONDICIONES COMERCIALES VENTA AL DETAL**

1. Las compras realizadas a través de la página web [www.kumbre.com.co](http://www.kumbre.com.co) serán notificadas por al pagina recaudadora PAYU al correo [facturacionkumbre@gmail.com](mailto:facturacionkumbre@gmail.com).
2. El tiempo de factura y despacho a la empresa de mensajería será de 1 a 4 días hábiles.
3. Los horarios de Facturación y despacho son de Lunes a Viernes de 8:30m am a 5:00 pm., Sábados de 9:00 am a 12:00 m
4. Si la compra es realizada después de los horarios de atención se tomará para el día hábil siguiente.
5. Comercializadora Winter's SAS es facturador electrónico por tal motivo la factura llegará de forma virtual al correo suministrado por el cliente al momento de realizar la compra.
6. La entrega será dependiendo de la ciudad donde se encuentre ya sea principal o ciudad intermedia y de los tiempos de la empresa de mensajería contratada por Comercializadora Winter's SAS.
7. El costo del envío de los productos comprados será asumido por Comercializadora Winter's SAS, a excepción de los productos en Oferta o con descuentos según se informe previamente en la campaña y al momento de Compra.
8. Si el cliente final recibe una talla, color o modelo diferente al comprado, la empresa Comercializadora Winter's SAS asumirá los costos de envío del cambio.
9. Cuando efectué una compra de forma directa con Servicio al Cliente se debe enviar el soporte de pago (consignación o transacción), con los datos personales, Nombres y Apellidos, tipo de documento de identidad, número de documento, dirección de envío y teléfono al correo [hola@kumbre.com.co](mailto:hola@kumbre.com.co)
10. Si el comprador es una Persona Jurídica deben anexar RUT actualizado al año de la compra.
11. Por error de información en datos personales y/o dirección de envío el Cliente asumirá los fletes en los futuros envíos y/o cambios de mercancía.
12. Si por error escogió mal la referencia, color o talla se puede hacer el cambio siempre y cuando no se haya realizado el despacho del producto de lo contrario los fletes serán pagados por el cliente

### **PROCESO DE GARANTIAS**

1. Nuestros productos cuentan con respaldo de garantía de 60 días a partir de la fecha de recibido del producto.
2. La garantía cubre despegue, descose o partidura de suela o defecto de fábrica.
3. Toda garantía se revisará y evaluará. Si el producto se encuentra defectuoso, se reparará o se cambiará según sea el caso.
4. Si el producto se encuentra en condiciones óptimas de uso, le será devuelto al cliente y no habrá lugar a reposición.
5. El mal uso por parte del consumidor si el producto adquirido es utilizado para lo cual fue creado.
6. La manipulación de los productos, arreglo de peques, costuras, tinturas por parte de terceros ajenos a la marca KUMBRE hace que la garantía en cualquier tiempo quedé anulada.
7. La recepción de los productos por parte de Comercializadora Winter´s SAS, no significa la aceptación de la garantía.
8. Una vez cumplidos los requisitos de ingreso de los productos para la garantía, el cliente o usuario tendrá respuesta en un plazo de ocho (8) a quince (15) días hábiles. (Días hábiles de Lunes a Viernes)
9. Para hacer una reclamación por defecto de fábrica, debe enviar como soporte vídeo y fotos al Whatsapp **3144274624**, numero de factura de compra y al correo [hola@kumbre.com.co](mailto:hola@kumbre.com.co) indicando el inconveniente, para proceder a la revisión, validación, arreglo y/o por último cambio del producto.
10. Para su mayor tranquilidad y confianza está haciendo la compra directamente a la dueña, fabricante e importadora directa de la marca Kumbre
11. Cualquier queja, inconformidad, sugerencias y denuncias lo estaremos atendiendo en las líneas telefónicas Servicio al Cliente 3144274624 y Área Administrativa 3214628754