

Por disposición de la Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor, se define el Derecho de Retracto en el artículo 47 el cual se entenderá como la facultad que tiene el Cliente de terminar la compra, arrepentirse o desistir del mismo cuando lo desee después de facturado y dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto, término dentro del cual, deberá informar y devolver los productos adquiridos en <https://pbgstore.com.co/> o a través de cualquier medio.

Con base en esto, los clientes que realicen compras a PBGSTORE, pueden ejercer su derecho al RETRACTO, siempre y cuando la compra realizada por el usuario cumpla las siguientes características:

1. DEVOLUCIONES

Si el usuario no está satisfecho con su compra, puede devolver el producto en un plazo de 15 días a partir de la fecha de entrega. El producto debe estar en las mismas condiciones en que fue recibido, nuevo, sin usar y en su embalaje original.

El usuario es responsable de los costos de envío de la devolución. Una vez que hayamos recibido el producto, proporcionaremos un reembolso completo en un plazo de 15 días.

No se aceptarán devoluciones de productos personalizados o productos que hayan sido usados.

No se aceptarán devoluciones donde el número de serie no esté, sea irreconocible o no corresponda a los seriales vendidos por PBGSTORE.

No se aceptarán devoluciones de los productos de cauchos como: Guantes, mantas, mangas, mangueras, entre otros.

PBGSTORE no cubre garantía para equipos y elementos de protección que sean probados en un laboratorio de pruebas dieléctricas distinto al autorizado.

Aquellos productos aceptados por el cliente con fecha corta de vencimiento no serán objeto de retracto puesto al descuento que se realiza.

PBGSTORE no cubre garantía para productos que hayan sido modificados, alterados (cambio de empaque, cambio componentes y etiquetas), utilizados parcialmente o que se haya dañado su empaque.

PBGSTORE no recibe ni se responsabiliza por devoluciones de mercancía enviada directamente del cliente en modo contra entrega, sin previa autorización recibida del correo mercadeo@pbgstore.com.co.

2. REEMBOLSOS

Una vez que nuestro almacén haya confirmado la devolución del producto en las condiciones antes mencionadas, desde el área de mercadeo se dará inicio al proceso de reembolso.

- 2.1. **Método de reembolso:** la forma en que PBGSTORE realizará tu reembolso dependerá de tu forma original de pago
- Online (VISA, MC, AMEX): tu reembolso será efectuado al mismo método de pago de manera automática.
 - Efectivo (Efecty, Su Red) o Transferencia Bancaria (PSE): tu reembolso vía Transferencia electrónica a la cuenta de tu preferencia. Con esta validación, Servicio al Cliente podrá iniciar con nuestra área financiera el proceso para ejecutar el reembolso.
- 2.2. **Tiempo de Reembolso:** los tiempos de reembolso dependerán de tu forma original de pago
- Online (VISA, MC y AMEX): a partir de la confirmación de devolución procesada por nuestro almacén tomará un tiempo de 10 a 15 días hábiles para verlo en tu cuenta bancaria.
 - Efectivo (Efecty, Su Red) o Transferencia Bancaria (PSE): El reembolso vía Transferencia Electrónica, te haremos llegar un Formulario para que nos ayudes a llenarlo con tu información Bancaria. Una vez que lo hayas llenado y enviado, PBGSTORE requerirá de hasta **15 días hábiles** para efectuar el reembolso. A partir de esta fecha, el tiempo en que el banco tome para reflejar el saldo en la cuenta no dependerá de PBGSTORE.

3. GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

Para aplicar a la garantía, el producto sólo puede ser manipulado y revisado por PBGSTORE, por ende, de encontrarse señales de haber sido manipulado por agentes externos a PBGSTORE, el producto pierde automáticamente la garantía.

Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, por ello, tenga en cuenta que el producto se remitirá al área encargada para su diagnóstico técnico. El proceso de garantía se realizará de acuerdo con la disponibilidad del producto en inventario.

El usuario tendrá un plazo máximo de 30 días para recoger los productos que se hayan entregado por reclamo, o garantía. PBGSTORE no almacenará productos, vencido este plazo y queda exonerado de cualquier responsabilidad por daños o deterioros de cualquier naturaleza que pudiera sufrir el producto.

Una vez recibamos el producto en las instalaciones de PBGSTORE, se hará una inspección física para comprobar que el producto cumple con las condiciones anteriormente mencionadas, y no hay diferencia entre las fotos enviadas y el estado del producto recibido. Si la inspección física es exitosa, se procederá con lo solicitado. Si la inspección física no es exitosa, contactaremos al usuario para detallar la razón del rechazo de la solicitud. Posteriormente, le haremos llegar el producto enviado cuyo costo será asumido por el usuario y no tendrá reembolso alguno.

4. RECLAMOS

El usuario tendrá un plazo de quince (15) días calendario para manifestar su reclamo. Transcurrido el tiempo máximo establecido, PBGSTORE quedará exento de toda responsabilidad.

5. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Todo desacuerdo, conflicto, diferencia o reclamo que surja entre el usuario y PBGSTORE relacionado a cualquier asunto referente a la solicitud de compra, de la cual, son parte vinculante del presente documento y que haya sido notificado por una de las partes a la otra, haciendo referencia a la presente cláusula en dicho aviso, se someterá a las máximas autoridades, tanto de EL USUARIO como de PBGSTORE, los cuales, se reunirán e intentarán, por un plazo de treinta (30) días, resolver el conflicto de buena fe. En caso que alguna de las partes rehusará reunirse, la otra parte podrá inmediatamente referir el asunto al proceso judicial.