

POLÍTICA DE CAMBIO O DEVOLUCIÓN AE ECUADOR

Nuestro objetivo es asegurarnos que nuestros consumidores se encuentren satisfechos con la compra que realizaron. Si por algún motivo, usted no queda conforme con el producto adquirido y desea cambiarlo o solicitar la devolución del dinero pagado por el mismo, puede hacerlo en un plazo de 15 días hábiles, contados desde la fecha en que adquirió el producto.

Para ejercer el derecho al cambio o devolución del dinero, los productos deberán cumplir con los siguientes requisitos: (i) No haber sido usado el producto. (ii) Encontrarse en las mismas condiciones en que fue adquirido. (iii) Conservar todas sus marquillas y la etiqueta original. Sugerimos que se pruebe los productos antes de retirar la etiqueta. (iv) No encontrarse sucio. (v) No tener rastros de uso de desodorantes o maquillaje con químicos que decoloren o deterioren las telas. (vi) No tener rastros de uso de químicos o blanqueador. (vii) No presentar desteñido. (viii) No encontrarse alterado o modificado por el consumidor. (ix) La horma debe encontrarse perfecta. (x) El estampado, apliques o bordados no deben tener inconsistencias por lavado, planchado o adulteración. (xi) El producto que se pretende cambiar no es perecedero, de uso personal, íntimo (medias, leggings, bodys, ropa interior, vestidos de baño) ni bisutería. Si el producto no cumple alguno de los expuestos anteriormente, no es procedente el cambio o la devolución del dinero.

Para realizar el cambio de una prenda por otra o solicitar la devolución del dinero, debe tener presente que:

- Usted debe informar el número de cédula del comprador o presentar el certificado de regalo al momento de solicitar el cambio o la devolución del dinero.
- La compra se debió realizar en una tienda física AE de Ecuador.
- El valor a reconocer corresponde al valor efectivamente pagado por el consumidor al momento de adquirir el producto.
- AE no realiza cambios de productos por otros de menor valor a los adquiridos inicialmente, es decir, los cambios se realizan únicamente por productos cuyo valor a pagar sea igual o superior al pagado inicialmente.

Paso a paso para realizar el cambio o solicitar la devolución de tu dinero

- a) Acuda a una de nuestras tiendas físicas con el producto que desea cambiar o devolver.
- b) Entregue en la caja el producto que desea cambiar o devolver, donde se validará la compra y el estado del producto. Adicionalmente, se realizará una revisión la cual consiste en validar que se configuren todos los requisitos expuestos anteriormente, con el fin de que usted pueda ejecutar el cambio o la devolución del dinero del producto.
- c) En caso de que el cambio o la devolución de dinero sea aceptada, el proceso será el siguiente:

Cambio: El consumidor podrá realizar el cambio del producto en la misma tienda en la cual realizó el reclamo. En caso que la tienda no cuente con disponibilidad del producto deseado, el consumidor podrá escoger otro producto de la tienda. En caso de que el producto escogido tenga un valor superior, el consumidor deberá pagar el excedente.

Devolución: La devolución del dinero pagado por el producto se podrá realizar bajo transferencia bancaria o reversión al instrumento de pago electrónico por medio del cual se realizó la compra. Si el consumidor desea la devolución del dinero a través de transferencia bancaria, deberá otorgar a AE todos los datos bancarios (Nombre completo, cédula de ciudadanía, No. de cuenta bancaria, Tipo de cuenta y Banco) para proceder con dicha transacción. A partir de la entrega de la información bancaria, AE cuenta con 3 días hábiles para realizar la devolución del dinero. Si el consumidor solicita que la devolución del dinero se haga a través de una reversión al medio de pago electrónico, dicha transacción podrá tardar hasta 30 días hábiles contados a partir de la fecha en la que se realizó la reclamación. En caso de que AE cuente con el dinero en efectivo suficiente para realizar la devolución del dinero en la tienda al momento de la reclamación, podrá realizar dicha devolución de manera inmediata.

En caso de que su solicitud de cambio o devolución de dinero sea negada, el asesor de la tienda le informará las razones por la que no es procedente el cambio o la devolución del dinero y le realizará la entrega del producto. AE se reserva el derecho de aceptar el cambio o la devolución de un producto, según el análisis de las condiciones de cada caso.

POLÍTICA DE GARANTÍA LEGAL AE

Nuestro objetivo es asegurarnos que nuestros consumidores reciban productos de calidad, idóneos y seguros. Siempre que se hayan cumplido con las instrucciones de uso, cuidado o lavado del producto, y éste presente problemas por garantía (calidad, idoneidad o seguridad), daremos aplicación a la presente política de garantía.

1.1. Reclamo por garantía

Una vez radique la reclamación por garantía de manera presencial en una de nuestras tiendas físicas, AE revisará su caso respecto de los defectos o novedades que se informaron al momento de la reclamación y dará una respuesta dentro de los 90 días calendario siguientes a la fecha en que fue radicada la reclamación.

En el evento de que AE encuentre un defecto o problema en el producto por el que deba asumir la garantía, podrá entregar un producto nuevo de la misma referencia o devolver al consumidor el valor pagado por el producto. La decisión sobre qué hacer en la primera reclamación le corresponde a AE en cumplimiento de la normatividad aplicable a la materia.

Si su solicitud de efectividad de la garantía no fuera aceptada después de haber sido evaluada por nuestro departamento técnico, nos pondremos en contacto con usted, dentro de los 90 días calendario siguientes a la fecha de su reclamación, para informarle las razones por las cuales no se aceptó la garantía del producto e indicarle la fecha en la cual deberá recoger el producto en la misma tienda donde fue entregado.

1.2. Recomendación antes de reclamar por garantía

Antes de iniciar un reclamo por garantía, le informamos los casos más comunes por los cuales nos exoneramos (no atendemos) de una garantía, es decir, los motivos por los cuales no reconocemos una garantía: (i) Se realiza el reclamo por garantía pasados los 90 días calendario, contados a partir de la entrega del producto. (ii) No seguir las instrucciones de lavado y cuidado del producto. (iii) Uso de desodorantes o maquillaje con químicos que decoloren o deterioren las telas. (iv) Uso de químicos o blanqueador en el lavado. (v) Desteñido por secado directo al sol. (vi) El producto fue alterado o modificado por el consumidor y por eso su forma fue dañada. (vii) El estampado, apliques o bordados fueron planchados. (viii) Desgaste normal del producto. (ix) El diseño del producto tiene un proceso artesanal que hace que cada producto tenga acabados únicos e irregulares entre un mismo lote. (x) Fuerza mayor o caso fortuito. (xi) Hecho de un tercero. (xii) El uso indebido del producto por parte del consumidor. (xiii) Que el consumidor no atendió las instrucciones de uso o mantenimiento indicadas en el manual o etiqueta del producto.

Paso a paso para reclamar por garantía

- a) Acuda a una de nuestras tiendas físicas con el producto que desea reclamar.
- b) Entregue en la caja el producto sobre el cual desea reclamar informando la razón de la garantía, junto con el certificado de regalo o información que acredite la fecha de compra del producto.
- c) Generaremos una PQR en nuestra plataforma por medio de la cual se consagrará toda la información aportada por usted al momento de la reclamación, de la cual le llegará un correo electrónico como constancia.
- d) Enviaremos el producto a nuestro departamento de calidad, con el fin de evaluar las posibles daños, fallas o imperfectos presentados.
- e) De acuerdo con el análisis técnico realizado al producto, le informaremos si es procedente o no la garantía y los motivos que sustentan nuestra decisión.
- f) En el evento en que reconozcamos la garantía del producto, podrá realizar el cambio en la misma tienda donde realizó la reclamación por garantía. En el caso de que AE no cuente con disponibilidad para reponer el mismo producto, el consumidor podrá escoger otro producto de la tienda, el cual no podrá superar el valor pagado por el producto adquirido y se mantendrá el descuento aplicado al momento de la compra (en el evento de que el producto inicial se hubiese adquirido en descuento). En caso de que el nuevo producto seleccionado tenga un valor superior al saldo que el consumidor tiene a su favor, el consumidor deberá pagar el saldo excedente con cualquier medio de pago. En caso que el consumidor no se acomode con ningún producto disponible en la tienda, se procederá a devolver al consumidor el valor total pagado por el producto inicialmente adquirido reflejado en la factura de venta.

g) Para los casos en que aplique la devolución del dinero, el consumidor deberá otorgar a AE todos los datos bancarios (Nombre completo, cédula de ciudadanía, No. de cuenta bancaria, Tipo de cuenta y Banco) para proceder con dicha transacción. Una vez AE cuente con la información bancaria del consumidor, devolverá el dinero en un término máximo de 30 días calendario.

h) En caso de que su reclamo sea negado, enviaremos de vuelta el producto a la tienda física AE en la cual radicó la petición y entregó inicialmente el producto, informando los motivos por los cuales no accedimos a la garantía. Tenga presente que, en los eventos de que AE no acceda a reconocer la garantía de un producto, ésta sea enviada a la tienda física dónde se entregó inicialmente, y el consumidor no la reclame, comenzará a correr el término de abono de la prenda en los términos de la normatividad vigente.

Los canales de atención disponibles para recepción y gestión de PQRS son:

- Llevando lo(s) producto(s) físicamente a una de nuestras tiendas AE del país.
- Enviando un mensaje al correo electrónico servicioalcliente@aeo.com.