

POLÍTICA DE CAMBIO O DEVOLUCIÓN RIFLE ECUADOR

Nuestro objetivo es asegurarnos que nuestros consumidores se encuentren satisfechos con la compra que realizaron. Si por algún motivo, tu no quedas conforme con el producto adquirido y deseas cambiarlo o solicitar la devolución del dinero pagado por el mismo, puedes 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 te pruebes los productos antes de retirar la etiqueta. (iv) No encontrarse sucio, estropeado y/o con señales de haber sido utilizado. (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, leggins, bodies, ropa interior, vestidos de baño) ni bisutería, dado que por la naturaleza de este tipo de mercadería no se permiten cambios ni devoluciones. Si el producto no cumple alguno de los supuestos 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:

- Debes presentar la factura de compra o informar el número de cédula del comprador al momento de solicitar el cambio o la devolución del dinero. Esta información es necesaria para confirmar la transacción por parte del establecimiento.
- La solicitud de devolución o cambio se debe realizar en la tienda física RIFLE de Ecuador en la cual se realizó la compra. Por tanto, no es procedente realizar la solicitud en otro establecimiento, aun cuando se denomine RIFLE y se encuentre en la misma ciudad o vendan productos de esta marca.
- El valor a reconocer corresponde al valor efectivamente pagado por el consumidor al momento de adquirir el producto.
- RIFLE 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. Sin perjuicio de ello, el cliente podrá escoger más de un producto para el cambio, a fin de que alcance, al menos, el valor pagado del producto que desea cambiar. Cualquier diferencia de valor entre el bien objeto del cambio y la nueva mercadería, deberá ser pagado por el cliente en forma adicional, previo al cambio.
- Si el cliente no cumple con la condición señalada en el punto anterior, deberá, más bien, solicitar la devolución.

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

- a) Acuda a la tienda física RIFLE en la cual realizó la compra 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 pagado por el 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 de que la tienda no cuente con disponibilidad del producto deseado, el consumidor podrá escoger otro producto de la tienda. En caso de que el (los) producto(s) escogido(s) tenga(n) 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 RIFLE todos los datos bancarios (Nombre completo, cédula de ciudadanía, No. de cuenta bancaria, Tipo de cuenta y Banco) para proceder con dicha transacción. Los datos bancarios deberán ser del consumidor y no de terceros. A partir de la entrega de la información bancaria, RIFLE cuenta con 10 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 RIFLE 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. RIFLE 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 RIFLE

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.

Reclamo por garantía

Usted podrá realizar un reclamo por garantía dentro de los 90 días calendario siguientes a la fecha de compra del producto. La garantía aplica para el caso de que el producto no cumpla con las condiciones ofertadas, producto de lo cual, lo hace inadecuado o disminuye de tal modo su calidad o la posibilidad del uso al que habitualmente se destine. Una vez radique la reclamación por garantía de manera presencial en la tienda física en la cual realizó la compra, RIFLE revisará su caso respecto de los defectos o novedades que se informaron al momento de la reclamación y dará una respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en que fue radicada la reclamación.

En el evento de que RIFLE 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.

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 15 días hábiles 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.

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) Defectos causados por 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 la tienda física RIFLE en la cual realizó la compra con el producto que desea reclamar.
- b) Entregue en la caja el producto sobre el cual desea reclamar la garantía informando la razón de la garantía, junto con la factura de venta 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 RIFLE 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 RIFLE 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 RIFLE cuente con la información bancaria del consumidor, devolverá el dinero en un término máximo de 10 días hábiles. La información bancaria deberá corresponder al consumidor y no a terceras personas.

h) En caso de que su reclamo sea negado, enviaremos de vuelta el producto a la tienda física Rifle 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 RIFLE 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. El consumidor podrá retirar el producto hasta dentro de 30 días hábiles. A partir de entonces, RIFLE no se hace responsable de la custodia del mismo y, consecuentemente, no tendrá ninguna responsabilidad sobre éste. Es responsabilidad exclusiva del consumidor, hacer el retiro del producto que no fue objeto de garantía, dentro de los tiempos señalados en la presente letra.

i) RIFLE no aplicará garantía alguna a productos que hayan sido adquiridos en otras tiendas, aun cuando sean marca RIFLE.

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

- Llevando lo(s) producto(s) físicamente a la tienda física RIFLE en la cual realizó la compra.
- Enviando un mensaje al correo electrónico servicioalclienteec@rifle.ec.