



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y DERECHO DE RECTRACTO

Si tu propósito es devolver o cambiar tu pedido por cualquier motivo, ¡MUMA esta acá para ayudarte! Ofrecemos cambios y devoluciones. Puedes devolver tu producto y adquirir un producto diferente o un reembolso del dinero a través del método de pago original. (De acuerdo con la normatividad establecida en la Ley 1480/11, Estatuto del Consumidor).

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CAMBIOS POR SATISFACCIÓN

MUMA S.A.S brinda a todos sus clientes la opción de realizar el cambio de producto por satisfacción, es decir, que este cambio se realiza por voluntad del cliente y no obedece a ningún defecto o error con el producto ya que no está relacionado con la garantía del producto.

Esta opción de cambio por satisfacción aplica cuando es solicitada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.

Para que se haga efectivo el cambio por satisfacción es necesario que se cumplan ciertas condiciones.

1. El producto debe estar en las mismas condiciones en que lo recibió, incluyendo las etiquetas, el embalaje original y este no debe tener signos visibles de uso o desgaste.
2. Los costos de envío, transporte y los demás que conlleve el cambio del bien serán cubiertos por el consumidor, incluyendo el costo del envío del nuevo producto.
3. El cambio se podrá hacer por productos de menor, igual o mayor valor. Si el producto es de menor valor, puedes escoger si se devuelve el excedente de dinero, o si escoges, puede quedarte un saldo a favor en la tienda, para próximas compras. Si es un producto de mayor valor, deberás pagar el excedente.

Además, debes tener en cuenta las excepciones en la política de cambios y devoluciones.

- Los artículos con descuento no están sujetos a esta política, no pueden ser devueltos ni cambiados.
- Los artículos creados conforme a las especificaciones del consumidor o personalizados.

¿CÓMO EJERCER UN CAMBIO?

1. Lo puedes solicitar por nuestra línea de atención a PQRS (57) 3207274012, diligenciando el formulario de contacto de nuestra página web o al correo sciente@muma.co
2. Para compras realizadas por el canal digital, la devolución se hará a una cuenta débito o crédito, según el medio pago utilizado por el cliente, quien debe enviar certificado de la cuenta para poder realizar la devolución a la misma, junto con un formato de autorización de transferencia diligenciado.

Finalmente, recuerda que desde el momento que hagas tu solicitud, tendremos treinta (30) días calendario desde que se envió la solicitud por parte tuya, para realizar la devolución o el cambio respectivamente. Igualmente, esta política no aplica para devoluciones por garantía, las cuales se rigen por lo establecido en la Ley 1480 del 2011.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DERECHO DE RETRACTO

MUMA S.A.S brinda a todos sus clientes la opción de realizar la devolución del producto, es decir, ejercer su derecho de retracto donde tiene la posibilidad de solicitar la devolución parcial o total del dinero pagado de acuerdo con las condiciones en las que se encuentre el producto al momento de ser devuelto.

Esta opción de devolución aplica cuando es solicitada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.

Para que se haga efectiva la devolución es necesario que se cumplan ciertas condiciones.

1. El producto debe estar en las mismas condiciones en que lo recibió, incluyendo las etiquetas, el embalaje original y este no debe tener signos visibles de uso o desgaste.
2. Este pasará por una revisión de calidad por parte de nosotros para determinar las condiciones de calidad, y de no uso. De no cumplirlas, no operará el derecho de retracto.
3. Los costos de envío, transporte y los demás que conlleve el cambio del bien serán cubiertos por el consumidor, incluyendo el costo del envío del nuevo producto.

Además, debes tener en cuenta las excepciones en la política de cambios y devoluciones.

- Los artículos con descuento no están sujetos a esta política, no pueden ser devueltos ni cambiados.
- Los artículos creados conforme a las especificaciones del consumidor o personalizados.

¿CÓMO EJERZO MI DERECHO AL RETRACTO?

1. Lo puedes solicitar por nuestra línea de atención a PQRS (57) 3207274012, diligenciando el formulario de contacto de nuestra página web o al correo sciente@muma.co
2. Para compras realizadas por el canal digital, la devolución se hará a una cuenta débito o crédito, según el medio pago utilizado por el cliente, quien debe enviar certificado de la cuenta para poder realizar la devolución a la misma, junto con un formato de autorización de transferencia diligenciado.

Finalmente, recuerda que desde el momento que hagas tu solicitud, tendremos treinta (30) días calendario desde que se envió la solicitud por parte tuya, para realizar la devolución o el cambio respectivamente. Igualmente, esta política no aplica para devoluciones por garantía, las cuales se rigen por lo establecido en la Ley 1480 del 2011.

IMPORTANTE. Es responsabilidad tuya como cliente y consumidor final revisar al momento de recibir el artículo el estado de este, ya que en el documento de entrega debes confirmar que recibes el producto seleccionado, completo y en buen estado, y deberás firmar en señal de satisfacción con la entrega y el estado de la mercancía. Una vez haya firmado dicho formato a conformidad no se recibirán reclamos por temas estéticos como rayones o golpes; por tal motivo se recomienda revisar antes de firmar.

Esta política aplica a las ventas por el canal digital MUMA; no aplica para ventas de saldos o productos imperfectos.

Fecha de Actualización: 23 de Junio del 2023