

## **GARANTÍA Y POLITICA DE CAMBIOS**

En caso de inconformidad con el producto puedes enviarnos un correo a [servicioalcliente@vinoparami.com](mailto:servicioalcliente@vinoparami.com), llamarnos al teléfono (4) 444 9463 o al 315 747 7296 en la ciudad de Medellín. Para estudiar su caso y darle una solución.

Vino Para Mi siempre está dispuesto a escucharte y con gusto recibiremos tu solicitud de cambio del producto sólo hasta 15 días después de la fecha de entrega del producto, pasado este tiempo, no se aceptará tu reclamo. Las siguientes son las políticas internas de Vino Para Mi en el territorio nacional:

### **Políticas de ventas, cambios, devoluciones, condiciones y restricciones cavas y bodegas.**

Nuestras políticas de cambio han sido diseñadas para para garantizar la satisfacción de nuestros clientes y para proteger la calidad de los productos que comercializamos.

#### **Cambios y Devoluciones:**

Vino Para Mi admitirá cambio o devolución de productos si éstos cumplen con las siguientes 3 condiciones:

- Debe enviar correo electrónico con datos de contacto, copia de factura, foto del producto y notificar motivo del cambio.
- Debe entregar los productos en su caja y envase original y en las mismas condiciones en que fueron vendidos.
- El plazo para realizar un cambio o devolución de productos es de 30 días calendario contados a partir del día de la compra.

#### **No se admitirán cambios o devoluciones si ocurre una o más de las siguientes condiciones:**

- El producto presenta muestras de deterioro causadas por el uso indebido del mismo.

- Cuando el producto ya ha sido usado.
- Productos que fueron comprados en promoción o con descuentos.
- Productos que fueron comprados en otro país o a un distribuidor diferente.

El proceso de devolución se hace al momento de recibir el producto y se verifica que haya llegado en las mismas condiciones de envío. En ese momento, uno de nuestros agentes se comunicará informando la aceptación de la devolución, solicitando envío de correo electrónico con los datos para cambio de producto o devolución del dinero. Después de recibido el producto, contamos con 8 días hábiles para hacer trámite a solicitud de cambio o devolución.

## **Entregas y Garantías**

### **Tiempos de entrega:**

Cuando compras en nuestra tienda, nos esforzamos para que recibas tu pedido lo más pronto posible. Nuestros tiempos de entrega varían según la ciudad de destino y la disponibilidad inmediata del producto. Por lo general, nuestras entregas se están realizando entre 2 y 4 días hábiles en ciudades principales.

Nuestras entregas se realizan en días hábiles. Si haces tú pedido en fin de semana o día festivo, contará como si el pedido se hiciese el siguiente día hábil, por ejemplo, si haces tú pedido un domingo, te llegará a partir del martes. Si haces el pedido un miércoles festivo, te llegará a partir del viernes.

Si requieres información más detallada sobre algún vino en especial o sobre tiempos de entrega en tu ciudad, comunícate con nosotros al 315 747 72 96 o al 314 830 33 34

El envío a ciudades principales para compras menores a \$170.000 tiene un valor de \$12.000 pesos, si tu compra es mayor a \$170.000 el envío es gratis siempre y cuando estés en ciudades principales.

Como ciudades principales se consideran las siguientes: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Manizales, Pereira y Bucaramanga.

## **GARANTÍA DE DEVOLUCIÓN**

A la hora de realizar una devolución o garantía, primero se debe informar de la anomalía a [servicioalcliente@vinoparami.com](mailto:servicioalcliente@vinoparami.com). El tiempo para hacer efectiva la devolución es de 7 días hábiles, a partir del momento de entrega. Igualmente, se debe presentar la factura original de compra. Cuando se haga efectiva la garantía o devolución, no se devolverá dinero, el producto se cubrirá con otro producto del mismo valor. Si el producto de reemplazo excede el valor original, el cliente debe cubrir el excedente.

### **El producto se cambia cuando:**

La botella, tapa o corcho está filtrado, el vidrio de la botella está picado o el producto en general se encuentra en mal estado.

### **Restricción de bebidas embriagantes:**

Prohibido el expendio de bebidas embriagantes a menores de edad (ley 124 de 1994)

El exceso de alcohol es perjudicial para la salud (ley 30 de 1986)