

POLÍTICAS DE GANO EXCEL PARA LA DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS.

I. INTERCAMBIO DE PRODUCTOS.

Cualquier Vendedor Independiente activo (aquel que inicia y mantiene un volumen personal mensual mínimo de cincuenta (50 PV) y aquellos quienes no han terminado con su Vinculación de forma voluntaria o involuntaria podrán devolver o intercambiar productos comprados de acuerdo a las siguientes políticas y condiciones.

Cualquier proceso de devolución o de intercambio de productos es iniciado por el Vendedor Independiente (al contactar al Servicio al Cliente y al recibir un Número orden de cambio) a más tardar dentro de los 5 días siguientes de haber solicitado la orden. Las devoluciones e intercambios autorizados serán enviados a la Compañía dentro de los siguientes 5 días de haber recibido el Número Orden de Cambio.

- El Vendedor Independiente debe devolver el producto en su empaque original junto con las facturas originales y el Producto debe estar en óptimas condiciones para ser vendido de nuevo, (por ejemplo, no debe haber sido abierto, o tener daños o estar vencido). La Compañía tendrá en consideración únicamente los productos que estén en “condiciones de ser vendidos nuevamente”.
- El producto debe ser devuelto por el Vendedor Independiente utilizando un proveedor de transporte reconocido que ofrezca un método para poder hacer seguimiento al producto (por ejemplo, Servientrega, Envía). El Vendedor Independiente asume responsabilidad total por los costos de envío incluyendo los costos de los seguros del envío y/o seguimiento del paquete.

II. PRODUCTOS DEFECTUOSOS, DAÑADOS O NO ENTREGADOS.

A. Cuidado de los Productos: todos los Productos de la Compañía deben ser almacenados en un lugar fresco y seco e higiénicamente seguro o según las instrucciones que dicte la etiqueta. Como regla general, el Producto debe ser mantenido o almacenado cuatro pulgadas sobre el piso. La Compañía no se hace responsable de producto que se deteriore debido a un almacenamiento inapropiado.

B. No se deben consumir Productos de la Compañía sí el sello de su empaque ha sido roto o ha sido alterado de alguna manera.



C. Si el producto llega dañado o con algún defecto, el Vendedor Independiente debe contactar a la Compañía, dentro de los siguientes 10 días de haber recibido el producto. La Compañía emitirá una etiqueta de llamado para este Producto y de forma inmediata enviará una orden para su reemplazo. La Compañía inspeccionará, si así lo desea, el Producto una vez recibido.

D. En el evento de que el envío no llegue a la dirección especificada en la orden, el Vendedor Independiente debe reportar al departamento de Servicio al Cliente de que el producto no ha sido recibido. Dicho reporte debe presentarse dentro de los primeros 14 días de haber solicitado la orden.

E. En caso de que el Vendedor Independiente reciba un producto adicional, él/ella contactarán a la compañía. El Vendedor Independiente puede o rechazar el producto una vez se haya entregado, o puede enviar el pago para cubrir el costo extra del producto adicional que ha sido enviado.

III. DERECHO DE RETRACTO

Recuerde que por disposición de la ley, las compras realizadas en medios no presenciales como nuestra página www.ganoexcel.com.co y a través de nuestro call center están sujetas al Derecho de retracto. Para ejercer su derecho de retracto tenga en cuenta los siguientes requisitos:

- La reclamación debe ser realizada dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibo del producto.
- El producto debe estar nuevo, sin abrir, debe estar sin uso con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, Kit de Afiliación (Plan de Negocios, Contratos, Plan de Compensación, etc.) y etiquetas adheridas al mismo.
- Para ejercer este derecho acérquese con su factura y el producto, a cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, reciba asistencia llamando a Servicio al Cliente en Bogotá (1) 74233990, a nivel nacional al 018000-184266 o remitiendo un correo electrónico a normas@ganoexcel.com.co indicando el número de la orden de compra y el código ID del comprador.
- Cualquier costo de envío sobre el producto devuelto al Centro de Distribución debe ser cubierto por el Vendedor Independiente. Cualquier daño o pérdida que se tenga sobre el producto devuelto al momento de su envío, será de responsabilidad del Vendedor Independiente. Si el paquete que contiene el producto devuelto llega a la Compañía en malas condiciones (y en tales circunstancias sin posibilidad de ser vendido de nuevo), el Centro de Distribución de la Compañía rechazará dicho envío. Se recomienda que los productos sean enviados con una empresa de transporte que sea reconocida y de confianza vigilada por la súper intendencia de puertos y transporte.



- Es necesario adjuntar en su petición una cuenta bancaria activa donde será devuelto el dinero.
- Si la Compañía ha otorgado un reembolso sobre un producto, donde el Vendedor Independiente ha recibido una Comisión sobre su venta, es posible que el Vendedor Independiente necesite, a discreción de la compañía, devolver cualquier Comisión recibida que aplique.
- Consulte más información acerca del derecho de retracto ingresando a: <http://www.sic.gov.co/drupal/noticias/sabe-usted-que-es-el-derecho-al-retracto>.

