

Por disposición de la ley, todas las compras realizadas en medios no presenciales, tales como la página de Internet [www.socoda.com.co](http://www.socoda.com.co) están sujetas al Derecho de Retracto.

En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia (Teléfono, internet, tienda virtual), que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el Derecho de Retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, durante dicho plazo (5 días) asumiendo los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien. El término máximo para ejercer el Derecho de Retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

¿Qué es el Derecho de Retracto?

El Derecho de Retracto es una herramienta a favor del cliente, la cual le permite solicitar la anulación de la compra de un producto y obtener la devolución del dinero de forma unilateral y sin justa causa en las compras efectuadas por medios no tradicionales o a distancia (tienda virtual), dentro de un término no mayor a cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del bien, siempre y cuando el producto objeto del retracto cumpla con unas condiciones específicas estipuladas en el Artículo 47 de la ley 1480 del 2017 – Estatuto del Consumidor.

¿Cuáles son las condiciones para que el cliente pueda ejercer el Derecho de Retracto?

El cliente debe de presentar la solicitud de retracto dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la entrega del producto.

El cliente se debe presentar con la factura original de compra o el documento que acredite que el producto fue adquirido en [socoda.com.co](http://socoda.com.co)

El producto debe estar nuevo, sin abrir, sin uso, con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo, limpio y en buen estado.

Para los productos electrónicos, los sellos de garantía del fabricante deben estar en perfecto estado.

No se efectúan cambios de videojuegos de formato Digital o Descargables.

En el caso de productos que requieran armado, ya sea por parte del cliente o por parte de un técnico indicado por la marca, el Derecho de Retracto sólo se podrá hacer efectivo si el producto no ha sido desembalado y se mantiene en su embalaje original.

¿Cómo ejercer el Derecho de Retracto?

Para ejercer el Derecho de Retracto:

El cliente puede acercarse con su factura o documento equivalente y el producto, a nuestro punto de venta donde realizó su compra o si la compra fue realizado en nuestro canal digital comunicarse a nuestra línea Nacional de servicio al cliente 018000410400 o línea de atención Medellín 4481144 opción 2 o Bogotá 8418477 opción 2

El consumidor puede hacer uso de su derecho en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a la entrega del bien. El consumidor debe informar por cualquiera de nuestros canales de atención al cliente su intención de retractarse de la compra realizada por cualquiera de los métodos no tradicionales o a distancia (tienda virtual). Los canales de atención al cliente son

El cliente puede diligenciar el formulario de quejas y reclamos y solicitar el Derecho de Retracto. Socoda S.A.S reintegrará el dinero que pago para la adquisición del producto en un plazo no superior a treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha en que ejerció el Derecho de Retracto.

Para que se materialice el procedimiento de retracto, el consumidor deberá realizar la devolución del producto objeto del retracto, por lo que cuenta con las siguientes opciones:

a. Se programará la recolección del producto adquirido en su domicilio con la transportadora aliada de Socoda S.A.S

b. Realizar el envío del producto por su cuenta a través de una empresa mensajería de confianza a la bodega principal de Socoda S.A.S, comunicarse con la línea al cliente para dicha información.

c. Una vez recibido el producto en las instalaciones de Socoda S.A.S., la empresa verificará las condiciones del mismo y realizará la devolución del dinero, en un término no superior a treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha en la que se ejerció el Derecho de Retracto.

d. El cliente debe pagar el valor del flete de devolución del producto: En caso de devolución del producto, el cliente deberá pagar el costo del retiro, que tiene la misma tarifa que se pagó al momento de la compra.

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>

PARA HACER USO DE TU DERECHO DE RETRACTO PUEDES CONTACTARTE CON SOCODA A NUESTRAS LÍNEAS DE ATENCIÓN O CORREO ELECTRÓNICO:

Nuestra línea Nacional de servicio al cliente 018000410400 o línea de atención Medellín 4481144 opción 2 o Bogotá 8418477 opción 2

Correo [info@socoda.com.co](mailto:info@socoda.com.co)

Formulario de atención al cliente: <https://www.socoda.com.co/contacto>