

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, DERECHO DE RETRACTO Y CAMBIOS

Política de devoluciones

De conformidad con lo establecido en el Estatuto del Consumidor Colombiano, **Tierragro** procederá a aceptar las reparaciones y devoluciones de los productos adquiridos que resultaren defectuosos y/o cuya deficiencia en su calidad no sea apto para el uso al cual está destinado, de acuerdo con los parámetros de las garantías conferidas por el respectivo productor.

Tierragro tendrá 30 días hábiles para realizar los cambios y/o devoluciones, los cuales se contarán a partir del momento en que el cliente presente su reclamación.

En los anteriores eventos, los gastos de envío serán asumidos por Tierragro.

Cambios de productos comprados a través de la sucursal Tierragro en Croper.com

Para realizar algún cambio, el cliente debe comunicarse al teléfono (4) 444 46 24.

El cliente puede cambiar los productos en un almacén o pedir que los productos sean recogidos por el transportador.

Para efectuar la devolución se deben cumplir las siguientes condiciones:

- Cambios máximo 24 horas después de recibido el producto
- Los productos deben conservar las características originales
- Para todos los cambios se debe presentar la factura
- El domiciliario debe esperar a que el cliente verifique los productos
- Productos sellados después de abiertos no tienen cambio
- El domiciliario debe hacer firmar la orden de pedido

Las vacunas veterinarias no se envían a domicilio por ninguna razón y las que son compradas en los puntos de venta Tierragro no tienen devolución ni cambio de ningún tipo, de acuerdo con la norma del Ministerio de Salud.

Para los productos que no cuenten con garantía, Tierragro podrá, a su arbitrio, proceder con su cambio o aceptar su devolución. tienda.

Tierragro solo estará obligada a aceptar cambios o devoluciones de productos y sin garantía cuando al momento de la entrega del respectivo producto se determine que el mismo no corresponde con las características con que se exhiben en Tierragro.com, o que el mismo se encuentre averiado.

Siempre que la solicitud de cambio o devolución se presente por causas no atribuibles a Tierragro, el crédito que se otorgará por el respectivo cambio o devolución ascenderá al valor neto, sin incluir el valor del transporte, seguros e impuestos que se generen, los cuales deberán ser asumidos por el cliente.

En caso de presentarse un cambio o una devolución del pedido por parte de Tierragro, se notificará al cliente en un primer momento por correo electrónico, de no tener respuesta en un plazo de cinco (5) días hábiles, se notificará al teléfono de contacto indicado al momento del registro.

Las reclamaciones por garantía, cambio y/o devolución podrán ser efectuadas por el cliente a través de la línea de atención Medellín al (4)444 46 24.

Derecho de retracto

Conforme al Estatuto del Consumidor, el cliente podrá ejercer el derecho de retracto del producto adquirido dentro de los (5) cinco días hábiles posteriores a la recepción del bien, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien y su empaque sea el mismo en el que lo recibió.

Las reversiones se harán por el valor del producto pagado por el cliente en la respectiva transacción.

En ningún caso Tierragro.com hará reversiones parciales del valor de un producto.

En caso de tratarse de una entrega que incurre en gastos de transporte, dichos gastos deben ser asumidos por el cliente, los cuales serán debitado del valor de la devolución.