

## Política de Retractos y Devoluciones SED

SED International de Colombia S.A.S ofrece a sus clientes la posibilidad de retractarse de la compra de productos adquiridos a través de la Tienda Virtual de SED <https://www.sed.international/>.

El cliente podrá ejercer el derecho de retracto **durante los primeros 5 días hábiles siguientes a la entrega del producto**. Para ejercer el derecho de retracto el usuario deberá enviar la solicitud a través de los siguientes canales de atención al cliente: únicamente para compras efectuadas por este canal.

[atencion.cliente@sed.international](mailto:atencion.cliente@sed.international)

[contactenos@sed.international](mailto:contactenos@sed.international)

Línea de atención telefónica 8614000 en horario de atención de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

En caso de realizar la solicitud de retracto por medio de correo electrónico el cliente será contactado en un máximo de 72 horas hábiles para agendar la recolección del producto. Posterior a la recolección del producto, este entrará en revisión cosmética y de funcionamiento con el fin de validar el estado del mismo y la procedencia del retracto. La recolección del equipo en el domicilio del usuario únicamente aplica para equipos que hayan sido entregados por este medio, y el costo deberá ser asumido por el usuario. Si durante el proceso de devolución, el producto objeto de retracto no cumple con los requisitos para ser aceptado por SED International de Colombia S.A.S , el producto se retornará a la dirección registrada por el cliente y no se realizará el reembolso.

### Condiciones Generales para un Retracto

1. El consumidor deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.
2. El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
3. El producto debe tener etiquetas, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
4. El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.

5. El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado.

## Condiciones de Reembolso del Retracto

Si el retracts es aceptado, se procederá a realizar la devolución del dinero de la siguiente manera:

1. Si la compra se realizó utilizado como mecanismo de pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico,
2. SED International de Colombia S.A.S solicitará la reversión del pago a la red bancaria, para que sea aplicado a la tarjeta de crédito utilizada para la compra, o se procederá a reintegrar el valor de compra a través de transferencia bancaria, según aplique.
3. La devolución del dinero al consumidor se realizará en un plazo máximo de ocho (8) días calendario contados desde el momento en que el usuario haya ejercido el derecho. Para escalar dicha solicitud de reintegro, el cliente debe enviar correo a: [mario.silva@sed.international](mailto:mario.silva@sed.international) o [monica.moreno@sed.international](mailto:monica.moreno@sed.international) y anexar los siguientes documentos: Carta solicitud de devolución del dinero, RUT (si aplica) y certificación bancaria.
  - Si el pago fue con **Tarjeta de Crédito**, la anulación se puede hacer el mismo día si el cliente hace el reclamo durante el mismo día antes de las 5:00 pm, en ese caso la devolución se hace el mismo día antes de las 9:00 pm.
  - Si el cliente no realizó solicitud de devolución durante el mismo día, tarda entre 5 y 8 días hábiles el reintegro de dinero una vez se reciba la solicitud por correo por parte del cliente.
  - Si el pago se hace por **PSE**, se debe rastrear ID PSE de la compra para hacer devolución entre 5 y 8 días hábiles una vez el cliente ha realizado la solicitud.