

## DERECHO DE RETRACTO DE LOS CLIENTES DE PINGÜEE

El derecho de retracto es la facultad unilateral concedida por la Ley para las personas que adquieren bienes y servicios en Colombia y por eso en **PINGÜEE** queremos anunciarte cuáles son los requisitos para hacerlo efectivo y, sobretodo, insistir en que para ello tienes **5 DÍAS** desde la entrega de nuestro producto.

Ejercido el derecho de retracto, **PINGÜEE** procederá con la devolución integral del dinero en un término de treinta (30) días calendario desde que el derecho es ejercido.

Los Clientes de nuestra página web [www.pinguee.co](http://www.pinguee.co) gozan de la posibilidad de ejercer su derecho al retracto de su compra; es decir, pueden de manera **autónoma** y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; esto es, por parte del usuarios reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta y por parte de **PINGÜEE** efectuando la devolución de lo pagado por el producto.

El derecho de retracto, de conformidad con la Ley, no procede cuando nuestros PUFF hayan sido desarrollados y creados bajo las expresas solicitudes de el Consumidor siendo así un producto confeccionado conforme a las especificaciones dadas por el consumidor, caso en el cual, la Ley expresamente lo excluye.

Para el ejercicio de este derecho advertimos los siguientes puntos:

- **CUÁNDO.** Dentro de los cinco (5) días siguientes a la entrega del producto.
- **CÓMO DEBE ESTAR LA MERCANCÍA.** El usuario deberá devolver el producto a **PINGÜEE S.A.S** en las mismas condiciones que lo recibió, sin haberlo usado y en condiciones para una nueva venta.
- **COSTOS DEL TRANSPORTE DE DEVOLUCIÓN.** Deberán ser asumidos por el usuario y los demás que conlleven la devolución del bien.
- Para el ejercicio del derecho de retracto el Cliente podrá contactarnos en los siguientes datos:

Línea de atención telefónica al (+57)3116346941 ó (+57)3105026431 , correo electrónico [info@pinguee.co](mailto:info@pinguee.co) desde donde se coordinará la recogida en su domicilio a través de una empresa transportadora de mercancía. Le recordamos que quien ejerza el derecho de retracto deberá pagar el valor de éste servicio.