

POLITICAS DEL CONSUMIDOR

I. Canales de contacto para la atención de los consumidores

(Moft) pone a disposición de los consumidores para radicar y tramitar sus solicitudes por cambio, garantía, retracto, y reversión, los siguientes canales:

- a. Acercándose a una de las tiendas físicas (Moft) del país, las cuales puedes consultar en (<https://moft.com.co/>)
- b. Comunicándote por medio de nuestro canal de WhatsApp 3148941131.
- c. Comunicándote por medio del correo electrónico: servicioalcliente@moft.com.co

II. Política de Cambio

Nuestro objetivo es asegurarnos que te encuentres satisfecho(a) con la compra que realizaste. Si por cualquier motivo (diferente a la garantía) no quedas conforme con el producto adquirido, puedes cambiarlo en un plazo de **30 días calendario**, contados desde la fecha en que adquiriste tu producto en caso de que tu compra haya sido realizada en una de las tiendas físicas (Moft) del país, o desde la entrega del producto si tu compra fue realizada por medio de la tienda online de (<https://moft.com.co/>) o canal de WhatsApp.

Si deseas realizar el cambio de tu producto, este debe encontrarse en condiciones óptimas (mismas condiciones en las que fue adquirida), es decir debe cumplir con los siguientes Requisitos:

- No haber sido usado
- Contar con todas sus etiquetas originales. Sugerimos que te pruebes las prendas antes de retirarlas.
- No encontrarse sucio.
- No tener rastros de uso de desodorantes, maquillaje, blanqueador, químicos o en general cualquier material que decolore o deteriore las telas.
- No presentar desteñido.
- No haber sido alterado o modificado por el consumidor.
- La horma de la prenda debe encontrarse perfecta.
- El estampado, apliques o bordados no deben tener inconsistencias por lavado, planchado o adulteración.
- Cuando el producto ha sido adquirido por medio de algún descuento o promoción en el cual se haya informado que no tendrá cambio salvo por garantía, lo cual se determinará a través de la fecha de compra de la prenda
- La compra debió realizarse en una tienda física (Moft) del país, en la tienda online (<https://moft.com.co/>) o por medio de WhatsApp en la línea 3148941131 (en adelante WhatsApp (Moft)). Si tu producto fue adquirido en una tienda (Moft) (física o virtual) por fuera de Colombia, no será posible realizar el cambio en ninguno de nuestros canales de venta al público (Moft) Colombia.

Moft no realizará el cambio de ropa interior, medias, bralets, leggins, bisutería, fragancias o cremas corporales, fragancias para el hogar o espacios, productos cosméticos, productos de perfumería, splash y accesorios, por motivos de higiene y seguridad para nuestros clientes.

El **procedimiento** para el cambio de tu producto es el siguiente:

- a. Para cambio de productos adquiridos en tienda física o canal de WhatsApp:
 1. Acude a una de nuestras tiendas físicas (Moft) con el producto que deseas cambiar; conoce donde se encuentran ubicadas nuestras tiendas en (<https://moft.com.co/>).
 2. Comunica a nuestro asesor aquella información que permita identificar la compra del producto – cédula del comprador, certificado del regalo; esto es fundamental para proceder con el análisis de tu solicitud.
 3. Entrega a nuestro personal el producto que deseas cambiar, recuerda que este debe cumplir con los Requisitos establecidos en la Política de Cambio (Moft), y nuestro personal evaluará el estado de tu producto frente a estos.
 4. Una vez evaluado tu producto, nuestro personal informará la decisión tomada frente a tu solicitud de cambio, la cual puede ser en dos sentidos:

- **Procede el cambio:** En el evento en que tu cambio sea aceptado, se te informará cual fue el monto pagado por el producto objeto del cambio, el cual tendrás disponible para elegir un nuevo producto disponible en tienda, y realizar el cambio.

Recuerda. El cambio se debe realizar:

De manera inmediata en la misma tienda donde presentaste tu solicitud.

Por un valor igual y/o superior al monto disponible (valor pagado por el producto), en ningún caso Moft realizará la devolución del dinero.

- **No procede el cambio:** Si el personal de tienda al realizar la evaluación del producto determina que este no cumple con los Requisitos, es decir no se encuentra en condiciones óptimas, te informará que tu solicitud de cambio ha sido negada, y te informará el motivo.

Recuerda. Tu solicitud de cambio puede ser negada, porque el producto no cumple con los requisitos para el cambio, es decir por las siguientes causas:

- Haber sido usado
- No cuenta con sus etiquetas originales.
- Se encuentra sucio
- Tiene rastros de uso de desodorantes, maquillaje, quimos, blanqueador o cualquier material que decolora o deteriora el producto.
- Presenta un desteñido.
- Fue alterado o modificada por el consumidor.
- La horma ha sido modificada o adulterada.
- El estampado, apliques o bordados presenten inconsistencias por lavado, planchado o adulteración.
- No se tiene y/o no se comparte información de la compra.
- La compra no se realizó en una tienda física Moft del país, en la tienda online <https://moft.com.co/>, ni por medio del canal de WhatsApp.
- El producto ha sido adquirido con algún descuento o promoción en el cual se haya informado que no tendrá cambio salvo por garantía, lo cual se determinará a través de la fecha de compra.
- El producto fue adquirido en una fecha mayor a 30 días calendario al momento de presentación de la solicitud de cambio.
- Se trata de un producto que no tiene cambio de acuerdo con la política de Moft.

b. Para cambio de productos adquiridos en tienda online:

1. Debes radicar tu solicitud de cambio a través de los canales de atención al cliente de Moft; en tu solicitud debes compartir la siguiente información:
 - Información de tu compra o pedido – cédula del comprador, número de pedido.
 - Dirección para la recogida y entrega del producto
 - Datos de contacto para el trámite de tu solicitud – nombre, cédula, teléfono, celular, correo electrónico.
 - Producto por el cual deseas cambiar
2. Moft programará la recogida del producto a la dirección indicada en tu solicitud; el producto será llevado al centro de distribución donde nuestro personal validará las condiciones del producto y de tu compra, acorde con los requisitos establecidos en la Política de Cambio.
3. Una vez evaluado tu producto, nuestro personal informará la decisión tomada frente a tu solicitud de cambio por medio de los datos de contacto, la cual puede ser en dos sentidos:
 - **Procede el cambio:**

- En caso de que tengamos disponibilidad del producto que deseas, lo enviaremos a la dirección indicada por ti. Posteriormente, recibirás un correo electrónico con el número de guía con el cual será despachado tu producto.
- Si el producto que solicitas para cambio no se encuentra disponible, en tu talla o color de preferencia, te contactaremos para generarte un saldo a favor que podrás redimir en la tienda online.
- No procede el cambio: Si el personal al realizar la evaluación del producto determina que este no cumple con los Requisitos, es decir no se encuentra en condiciones óptimas, te informará que tu solicitud de cambio ha sido negada, y te informará el motivo, asimismo se realizará la devolución de tu producto a la dirección por ti indicada.

Recuerda. Tu solicitud de cambio puede ser negada, porque el producto no cumple con los requisitos para el cambio, es decir por las siguientes causas:

- Haber sido usado
- No cuenta con sus etiquetas originales.
- Se encuentra sucio
- Tiene rastros de uso de desodorantes, maquillaje, quimos, blanqueador o cualquier material que decolora o deteriora el producto.
- Presenta un desteñido.
- Fue alterada o modificada por el consumidor.
- La horma ha sido modificada o adulterada.
- El estampado, apliques o bordados presenten inconsistencias por lavado, planchado o adulteración.
- No se tiene y/o no se comparte información de la compra.
- La compra no se realizó en una tienda física Moft del país, en la tienda online <https://moft.com.co/>, ni por medio del canal de WhatsApp
- El producto ha sido adquirido con algún descuento o promoción en el cual se haya informado que no tendrá cambio salvo por garantía, lo cual se determinará a través de la fecha de compra.
- El producto fue adquirido en una fecha mayor a 30 días calendario al momento de presentación de la solicitud de cambio.
- Se trata de un producto que no tiene cambio de acuerdo con la política de Moft.

RECUERDA:

- a. En ningún caso devolveremos dinero a los clientes cuando soliciten el cambio de un producto.
- b. Para las solicitudes de cambio realizadas en tiendas físicas: En el evento en que tu cambio sea aceptado, debes tener en cuenta que el cambio debe realizarse por un producto de igual o mayor valor al pagado en la compra inicial. En caso de que el producto por la cual desees realizar el cambio sea de un valor mayor, deberás pagar el excedente del producto.
- c. El valor a reconocer para cambio será únicamente el que corresponda al valor pagado por el producto.
- d. El valor de la recogida y envío de las prendas debe ser asumido por el cliente. Si el Cliente decide no programar y pagar la recogida de su prenda, podrá llevar está a la tienda física Moft más cercana, e iniciar el proceso de cambio de acuerdo con lo establecido en esta política

III. Preguntas frecuentes Política de Cambio

¿La política de cambios, así como sus condiciones son una obligación legal de Moft?	No. La política de cambios no es una obligación legal que deba cumplir Moft, sin embargo, es muy importante la satisfacción de nuestros clientes, por lo que les permitimos cambiar sus productos dentro del
---	--

	plazo y conforme con los requisitos establecidos en la Política.
¿Puedo cambiar las prendas compradas en la tienda online Moft o vía WhatsApp Moft en las tiendas físicas de (Moft) en Colombia?	Si, puedes acercarte a cualquiera de nuestras tiendas físicas Moft en Colombia y cumpliendo los requisitos mencionados en la Política de Cambios podrás realizar directamente tu cambio. Uno de nuestros asesores de venta te ayudará a realizarlo.
¿Qué puedo hacer si recibí un producto equivocado?	En el caso de que hayas adquirido un producto por medio de la tienda online Moft o vía WhatsApp Moft y te hayamos enviado por error un producto diferente al adquirido, te reconoceremos el cambio de la prenda. (Moft) programará a la empresa transportadora para que recoja el producto equivocado y luego te haremos el envío del producto que solicitaste inicialmente. Para solicitar la recogida de la prenda equivocada te invitamos a usar nuestros canales de atención al cliente disponibles.

IV. Política de garantía

Nuestro objetivo es asegurarnos que recibas un producto de calidad, idóneo y seguro. Siempre que hayas cumplido con las instrucciones de uso, cuidado o lavado del producto, además de utilizarlo de manera adecuada, y éste presente problemas por garantía (calidad, idoneidad o seguridad), daremos aplicación a la presente Política de Garantía.

- a. Los productos adquiridos en las tiendas físicas Moft del país, tienda online <https://moft.com.co/> y canal de WhatsApp Moft tienen como plazo de garantía 90 días calendario contados a partir de su compra y/o entrega.
- b. Procedimiento de reclamación de garantía:

Puedes radicar la reclamación de tu garantía por medio de los canales de atención al cliente habilitados, los cuales puedes encontrar en <https://moft.com.co/>. Una vez radiques la reclamación por garantía Moft revisará tu caso y analizará el producto con el ánimo de conocer si existe o no una causal asociada a la garantía.

A continuación, se detallará el paso a paso que se debe agotar para la reclamación de la garantía de acuerdo con nuestros diferentes canales:

1. Para tiendas físicas:
 - a. Acude a una de nuestras tiendas físicas Moft con el producto sobre el cual deseas radicar la reclamación por garantía e informa la razón de tu reclamación.
 - b. Comunica a nuestro asesor aquella información que permita identificar la compra del producto – cédula del comprador, certificado del regalo; esto es fundamental para proceder con el análisis de tu solicitud.
 - c. Entrega a nuestro personal el producto sobre el cual deseas realizar la reclamación por garantía para su evaluación; nuestro personal realizará la evaluación del producto, en este proceso podrás (i) enviar material audiovisual a los departamentos de calidad para evaluar los posibles daños, fallas o imperfectos necesarios, o (ii) decidir enviar el producto para una evaluación física por parte de este departamento.
 - d. En caso de ser enviado el producto a una evaluación física, el personal de tienda te entregará la constancia de recibo del producto, y el radicado bajo el cual será tramitada tu solicitud.
 - e. Una vez evaluado tu producto, nuestro personal informará la decisión tomada frente a tu reclamación por garantía, la cual puede ser en dos sentidos:

- Se reconoce la garantía: En el evento en que la garantía de tu producto sea aceptada, la Compañía analizará la posibilidad de (i) reparar el producto; (ii) reponer el producto por uno de iguales características; o (iii) devolver el valor pagado por el producto – Por mutuo acuerdo con el consumidor, Moft podrá reconocer el valor pagado por el producto como saldo disponible para la compra de otro producto.

Recuerda. La decisión sobre qué hacer en la primera reclamación le corresponde a la Moft en cumplimiento de la normatividad aplicable a la materia. Si tu producto presenta nuevamente una novedad tu como consumidor podrás escoger entre (i) que se te reponga el producto por uno de iguales y/o similares características; o que (ii) se te devuelva el valor pagado por el producto o se genere un saldo a favor por este monto.

- La garantía es negada: Si en la evaluación del producto se logra determinar que existe una causal de exoneración para la efectividad de la garantía, Moft negará tu garantía y te indicará el motivo de ello

Recuerda. Las causales de exoneración de la garantía, es decir los motivos por los cuales Moft puede negar tu reclamación son las siguientes:

- Se realiza el reclamo por garantía pasados los 90 días calendario, contados a partir de la entrega del producto.
- No seguir las instrucciones de lavado y cuidado de la prenda.
- Uso de desodorantes, maquillaje, quimos, blanqueador o cualquier material que decolore o deteriore el producto.
- Desteñido por secado directo al sol.
- El producto fue alterado o modificado por el cliente y por eso su forma fue dañada.
- El estampado, apliques o bordados fueron planchados.
- Desgaste normal del producto.
- El diseño del producto tiene un proceso artesanal que hace que cada unidad tenga acabados únicos e irregulares entre un mismo lote.
- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Hecho de un tercero.
- El uso indebido del bien por parte del consumidor.
- Que el consumidor no atendió las instrucciones de uso o mantenimiento indicadas en el manual o etiqueta del producto.

2. Para tienda online:

- a. Debes radicar tu reclamación de garantía por medio de los canales de atención al cliente de Moft; en tu solicitud debes compartir la siguiente información:
 - Información de tu compra o pedido – cédula del comprador, número de pedido.
 - Dirección para la recogida y entrega del producto
 - Datos de contacto para el trámite de tu solicitud – nombre, cédula, teléfono, celular, correo electrónico.
 - Novedad presentada en el producto (falla en la calidad, idoneidad y/o seguridad del producto por la que se presenta la reclamación)
- b. Moft programará la recogida del producto a la dirección indicada en tu solicitud; el producto será llevado al centro de distribución donde nuestro personal realizará la evaluación del producto, para determinar si procede o no tu reclamación por garantía. El valor de la recogida y posterior envío de los productos si aplica, será asumido por Moft.

c. Una vez evaluado tu producto, nuestro personal informará la decisión tomada frente a reclamación de garantía, por medio de los datos de contacto, la cual puede ser en dos sentidos:

- Se reconoce la garantía: En el evento en que la garantía de tu producto sea aceptada, la Compañía analizará la posibilidad de (i) reparar el producto; (ii) reponer el producto por uno de iguales características; o (iii) devolver el valor pagado por el producto – Por mutuo acuerdo con el consumidor, Moft podrá reconocer el valor pagado por el producto como saldo disponible para la compra de otro producto.

En caso de que tu producto sea reparado o se reponga por uno de iguales características este será enviado a tu dirección, Moft asumirá el valor del envío.

Recuerda. La decisión sobre qué hacer en la primera reclamación le corresponde a la Moft en cumplimiento de la normatividad aplicable a la materia. Si tu producto presenta nuevamente una novedad tu como consumidor podrás escoger entre (i) que se te reponga el producto por uno de iguales y/o similares características; o que (ii) se te devuelva el valor pagado por el producto o se genere un saldo a favor por este monto.

Para la devolución del dinero, Moft solicitará al consumidor la siguiente información: (i) Nombre completo, (ii) cédula de ciudadanía, (iii) No. de cuenta bancaria, (iv) Tipo de cuenta y (v) Banco, o la certificación bancaria expedida por el banco.

- La garantía es negada: Si en la evaluación del producto se logra determinar que existe una causal de exoneración para la efectividad de la garantía, Moft negará tu garantía, te indicará el motivo de ello, y enviará el producto devuelto a tu dirección

Recuerda. Las causales de exoneración de la garantía, es decir los motivos por los cuales Moft puede negar tu reclamación son las siguientes:

- Se realiza el reclamo por garantía pasados los 90 días calendario, contados a partir de la entrega del producto.
- No seguir las instrucciones de lavado y cuidado de la prenda.
- Uso de desodorantes, maquillaje, quimos, blanqueador o cualquier material que decolore o deteriore el producto.
- Desteñido por secado directo al sol.
- El producto fue alterado o modificado por el cliente y por eso su forma fue dañada.
- El estampado, apliques o bordados fueron planchados.
- Desgaste normal del producto.
- El diseño del producto tiene un proceso artesanal que hace que cada unidad tenga acabados únicos e irregulares entre un mismo lote.
- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Hecho de un tercero.
- El uso indebido del bien por parte del consumidor.
- Que el consumidor no atendió las instrucciones de uso o mantenimiento indicadas en el manual o etiqueta del producto.

V. Preguntas frecuentes Política de Garantía

¿Qué pasa cuando Moft no puede arreglar o reponer el mismo producto?	En los eventos de que Moft no pueda arreglar la prenda reclamada por garantía y no cuente con disponibilidad de mismo producto para realizar el
--	---

	<p>cambio, procederá a devolver al consumidor el valor total pagado por la prenda en la factura de venta. Por mutuo acuerdo con el consumidor, Moft podrá reconocer el valor pagado por el producto como saldo disponible para la compra de otro producto.</p> <p>Si la compra se realizó por la tienda online Moft o vía WhatsApp Moft y se cobró un flete por dicho envío, se devolverá el valor pagado por concepto de transporte. El costo del transporte será devuelto únicamente en los casos que la totalidad de las prendas que conforman la factura sean devueltas por concepto de garantía.</p> <p>Para la devolución del dinero, Moft solicitará al consumidor la siguiente información: (i) Nombre completo, (ii) cédula de ciudadanía, (iii) No. de cuenta bancaria, (iv) Tipo de cuenta y (v) Banco, o la certificación bancaria expedida por el banco.</p>
<p>¿Cuál es el término de garantía de una prenda?</p>	<p>El tiempo de garantía de las prendas comercializadas por Moft corresponde a 90 días calendario contados a partir de la compra de tu producto y/o la entrega del mismo.</p>
<p>¿Cuándo comienza a correr el término de la garantía?</p>	<p>Si la prenda fue adquirida en la tienda online Moft o vía WhatsApp Moft, el término de la garantía comenzará a correr a partir de la fecha de entrega del producto en la dirección informada por el consumidor al momento de la compra. Si la compra fue realizada en cualquiera de las tiendas físicas Moft, contará a partir de la fecha de compra.</p>
<p>¿Una vez radique el reclamo por garantía en cuanto tiempo me responden?</p>	<p>Luego de radicado el reclamo de garantía por cualquier de los canales de atención disponibles, Moft, puede tardarse hasta quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la radicación del reclamo para contestar el mismo.</p>

Derecho de Retracto

El derecho de retracto, establecido en la Ley 1480 de 2011, otorga a los consumidores la facultad de deshacer el negocio realizado con Moft cuando adquieren bienes o servicios a través de medios no convencionales. Estos son aquellos canales donde el consumidor no puede ver, tocar o sentir el producto de manera presencial. Es importante resaltar que este derecho solo aplica en compras realizadas a través del canal de WhatsApp de Moft o en la tienda online Moft en el país.

Recuerda. El derecho de retracto NO aplica para compras realizadas en tiendas físicas.

a. Canales para radicar tu solicitud de derecho de retracto:

Moft pone a tu disposición los siguientes canales para que puedas ejercer tu derecho de retracto:

- Tiendas físicas Moft
- Comunicándote por medio del correo electrónico servicioalcliente@moft.com.co
- Comunicándote por medio de la línea de atención al cliente: 3148941131

b. Plazo para ejercer el derecho de retracto:

El plazo máximo para ejercer el derecho de retracto es de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de entrega del producto adquirido por medio del canal WhatsApp Moft o tienda online <https://moft.com.co/>

c. Procedimiento para ejercer el derecho de retracto:

1. Solicitud de retracto: Dentro del plazo establecido para ejercer el derecho de retracto, debes presentar tu solicitud a través del formulario web <https://moft.com.co/> o mediante los canales de atención al cliente de Moft. En tu solicitud, por favor incluye la siguiente información:

- Información de tu compra o pedido: cédula del comprador, número de pedido.
- Datos de contacto: nombre, cédula, teléfono, celular, correo electrónico.
- Información bancaria para la devolución de tu dinero (tipo de cuenta, número de cuenta).
- Indica si deseas que Moft programe la recogida de tu prenda para proceder con tu solicitud, o si prefieres realizar el envío directamente.

2. Envío del producto: Para poder procesar tu solicitud, es necesario que Moft reciba el producto objeto de reclamación. Tienes dos opciones para enviarlo:

(i) Envío por transportadora: Puedes enviar el producto a la dirección proporcionada por nuestro equipo. La información sobre el destino será enviada por nuestro personal al recibir tu solicitud en la que indiques que deseas hacer el envío directo. Ten en cuenta que el costo del envío será asumido por ti.

El producto debe enviarse de lunes a viernes a la dirección indicada por nuestro personal. Esta dirección puede ser el centro de distribución de Moft o una tienda física, dependiendo de cómo se haya despachado el producto.

(ii) Recogida por transportadora: Moft ofrece la opción de recoger el producto mediante una transportadora aliada. Es importante destacar que este proceso puede tomar un poco más de tiempo que la opción anterior, por lo que debes tener en cuenta que tu solicitud de retracto se tramitará una vez Moft reciba el producto y verifique su estado.

3. Condiciones del producto: Recuerda que, para ejercer el derecho de retracto, el producto debe encontrarse en condiciones óptimas, es decir, en el mismo estado en que lo recibiste. Debe cumplir con las siguientes condiciones:

- No debe haber sido usado.

- Debe conservar todas las etiquetas originales (se recomienda probar las prendas antes de retirarlas)
- No debe estar sucio ni presentar rastros de uso de desodorantes, maquillaje, blanqueador, químicos u otros materiales que puedan dañar o alterar las telas.
- No debe presentar desteñido ni alteraciones.
- No debe haber sido modificado o alterado por el consumidor.
- La horma de la prenda debe estar intacta.
- El estampado, los apliques o bordados no deben presentar daños por lavado, planchado o adulteración.
- Debió haberse comprado en un medio no convencional, es decir en la tienda online <https://moft.com.co/> o a través del canal de WhatsApp de Moft.
- La solicitud para el ejercicio del derecho de retracto debió radicarse dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la entrega de tu producto.

Una vez la Compañía reciba el producto, verificará su estado, si el producto no cumple con estas condiciones, Moft no procederá con la devolución del dinero y se enviará la prenda a la dirección que nos indiqués.

4. Devolución del dinero: Una vez cumplas con los dos requisitos establecidos por la ley y detallados en este procedimiento:

(i) Proporcionar la información bancaria para la devolución del dinero, acorde con los canales y medios informados por Moft en esta política.

(ii) Devolver el producto en condiciones óptimas

Recuerda: La devolución de dinero será únicamente por el valor del producto. Moft tiene habilitados las siguientes opciones para realizar la devolución del dinero: Transferencia del valor a la cuenta bancaria del consumidor, la cual puede ser de los siguientes bancos: Banco de Bogotá, Banco Popular, Itau Corpbanca Colombia S.A, Bancolombia S.A, Citibank Colombia, GNB Sudameris S.A., Financiera Juriscoop, BBVA Colombia, Colpatria, Banco de Occidente, Cooperativa Financiera de Antioquia, Cootrafa Cooperativa Financiera, Confiar Cooperativa Financiera, Banco Caja Social- BCSC S.A., Banco Agrario de Colombia S.A., Nequi, Banco Davivienda S.A., Banco AV Villas, Banco W S.A., Daviplata, Banco Credifinanciera S.A.C.F., Bancamia, Banco Pichincha S.A., Bancoomeva, CMR Falabella S.A., Banco Compartir S.A, Banco Serfinanza S.A, Helm Bank, Banco Cooperativo Coopcentral, Banco Finandia, Nu, Lulo Bank.

5. Moft procederá con la devolución del dinero, para lo cual cuenta con un plazo de 15 días, a partir de la recepción del producto en condiciones adecuadas y de la información bancaria proporcionada. Te notificaremos una vez se haya realizado el reembolso.

d. Consideraciones importantes:

- Gastos de envío: Si realizas el envío directo del producto objeto de tu solicitud, deberás asumir el costo de envío para la devolución, en caso de que utilices el servicio de "envío contra entrega" o "pago por el destinatario", Moft no recibirá el paquete. En este caso, será tu responsabilidad exclusiva gestionar la trazabilidad, el extravío, el cuidado o la recuperación de la prenda con la empresa de transporte contratada.
- En el evento en el que decidas que Moft programe la recogida de tu producto deberás asumir el valor de la recogida y envío.
- Información bancaria: Recuerda que, para realizar la devolución del dinero, necesitamos tu información bancaria para transferir los fondos, de acuerdo con los canales y medios habilitados por Moft. Si no proporcionas esta información, el plazo para la devolución de tu dinero no comenzará a contar.

Reversión de pago

La reversión del pago es un derecho que tienes como consumidor, según lo establece el Estatuto del Consumidor. Te permite anular los pagos que hayas realizado a través de mecanismos de comercio electrónico, como internet, PSE, Call Center o cualquier otro canal de televenta o tienda virtual, siempre que hayas utilizado tarjeta de crédito, débito o algún otro instrumento de pago electrónico.

a. Canales para radicar tu solicitud de reversión

Moft pone a tu disposición los siguientes canales para que puedas radicar tu solicitud de reversión:

- Tiendas físicas del país.
- Comunicándote por medio del correo electrónico: servicioalcliente@mof.com.co
- Comunicándote por medio de la línea de atención al cliente: 3148941131

a. La reversión del pago aplica en los siguientes casos:

- Si eres víctima de fraude.
- Si la operación corresponde a una transacción no solicitada.
- Si el producto adquirido no llega dentro de los 30 días calendario después de la compra*.
- Si el producto que recibiste no corresponde a lo que pediste, no cumple con las características prometidas o no es igual al que viste en la información proporcionada.
- Si el producto entregado está defectuoso.

Recuerda. En caso de que tu producto no sea entregado dentro del plazo informado por Moft o dentro de los 30 días calendario posteriores a tu compra, Moft podrá ofrecerte una segunda fecha de entrega, si así lo deseas. Nuestro personal se pondrá en contacto contigo para conocer tu decisión respecto a la compra, la cual puede ser (i) aceptar una nueva fecha de entrega del producto, si es posible, o (ii) solicitar la devolución de tu dinero.

Como consumidor, tienes el derecho de resolver o terminar el contrato de forma unilateral si el pedido no es entregado dentro del plazo acordado o dentro de los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de tu compra. En este caso, (Moft) procederá con la devolución total del valor pagado, sin retenciones ni descuentos. La devolución del dinero se realizará en un plazo máximo de quince (15) días calendario contados a partir de la solicitud donde deberás suministrar tu información bancaria.

En caso de que surja una novedad en el inventario que impida la entrega de tu producto, Moft se pondrá en contacto contigo. Dependiendo de las posibilidades logísticas y de disponibilidad del producto, te ofrecerá la opción de reprogramar la entrega o solicitar la devolución del dinero, ya sea a tu medio de pago o mediante un saldo a favor, según lo que prefieras.

b. ¿Cuál es el plazo para solicitar la reversión del pago a Moft?

Tienes hasta cinco (5) días hábiles después de que te enteres de que la operación fue fraudulenta o no solicitada, o de la fecha en que debías haber recibido el producto, o si el producto que recibiste está defectuoso o no es lo que pediste.

c. ¿Cuándo debes notificar al instrumento de pago electrónico?

Dentro de los cinco (5) días hábiles para presentar la queja ante Moft, debes informar al instrumento de pago electrónico que utilizaste para hacer la compra, sobre la reclamación que hiciste ante Moft. Para ello, debes proporcionar la constancia de que hiciste la queja, explicar la razón de la reclamación y decir si ya devolviste el producto.

Recuerda que debes usar los canales de atención dispuestos por el instrumento de pago para notificar la solicitud de reversión de pago a Moft.

d. ¿Qué debe contener la queja que presentes ante Moft?

Tu queja debe incluir, al menos, la siguiente información:

- Una explicación clara de por qué estás solicitando la reversión del pago.
- La razón por la que haces la solicitud, que debe corresponder a alguna de las causales mencionadas en el artículo 2.2.2.51.2 del Decreto 587 de 2016.
- El valor del pago por el que estás pidiendo la reversión.
- La identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o el instrumento de pago que usaste para hacer la compra.

e. ¿Cuándo se hará efectiva la reversión del dinero?

Una vez que hayas presentado la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico que utilizaste, los participantes en el proceso de pago tendrán 15 días calendario para hacer efectiva la reversión.

Es importante destacar que, si la solicitud de reversión es procedente, Moft podrá oponerse si no informaste correctamente la razón de la solicitud o si no sustentaste adecuadamente tu petición.

Fecha de actualización 09/05/2025