



PROCESO DE COMPRA Y POLITICA DE ENVIOS

- **Cobertura**

La cobertura de los servicios ofrecidos por SCHONTHAL S.A.S a través de la Página, puede variar de acuerdo con el alcance logístico con el que se cuente para realizar las respectivas entregas de las compras realizadas por los Usuarios. Esta cobertura geográfica es identificada en la Plataforma de manera previa, cuando el Usuario proporciona una dirección al momento de ingresar a la Página para empezar el proceso de compra. Adicionalmente, SCHONTHAL SAS está en la facultad de modificar unilateralmente en cualquier momento estas coberturas según sea dispuesto en la Plataforma.

- **Disponibilidad de productos**

Los productos presentados en la Plataforma son actualizados de acuerdo con los inventarios reales de SCHONTHAL S.A.S. En caso de no contar con la existencia de los productos al momento de agregarlos al carrito de compra, SCHONTHAL S.A.S excluirá el producto faltante y se abstendrá de realizar el cobro, actualizando el resumen de pedido, teniendo siempre que cumplir el pedido mínimo para proceder con el Check Out. La exclusión de un producto faltante se evidencia a favor del Usuario en el estado de su resumen de compra en la Plataforma.

- **Tiempo de entrega de los productos**

El rango de tiempo de entrega estimado será informado al Usuario al momento de la confirmación de la orden, estableciéndose un período de tiempo en horas, que irá de acuerdo con la ubicación informada por el Usuario. En caso de que en la ciudad o municipio de entrega ocurran incidentes de fuerza mayor o caso fortuito, fuera del control de SCHONTHAL S.A.S como marchas, huelgas,

condiciones climáticas adversas o accidentes que afecten la movilidad, y en consecuencia, el despacho o la entrega de los productos; SCHONTHAL S.A.S hará todo lo posible por entregarlos con el menor tiempo de retraso posible; sin embargo, no se hace responsable de demoras en la entrega por causas ajenas a su voluntad, hechos de terceros o error en la información proporcionada por el Usuario. No obstante lo anterior, el pedido deberá ser entregado en el término dispuesto en el literal h) Capítulo VI del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.

- **Pedido mínimo**

SCHONTHAL S.A.S en su Plataforma indicará el valor del pedido mínimo requerido para poder procesar una Orden de Compra y el costo del domicilio, en los casos en que éste aplique; estos valores podrán ser actualizados por SCHONTHAL S.A.S y siempre serán conocidos por el Usuario. Estos valores serán indicados cuando el Usuario incluya ítems o productos en el carrito de compras antes de proceder al Check Out.

- **Precio de venta**

El precio que se deberá pagar por cada producto incluido en el carrito de compra será el precio vigente en la Página al momento de realizar el Check Out. En el evento que el precio sea objeto de algún descuento, el precio vigente se encontrará expresamente indicado. Se confirmará el precio individual de cada producto, así como el total al finalizar la Orden de Compra. El precio siempre será informado en pesos colombianos. SCHONTHAL S.A.S se reserva la potestad de modificar los precios de sus productos ofrecidos en la plataforma virtual, conforme con las dinámicas del mercado.

Cuando por error involuntario, en la Página se publique un precio diferente del producto anunciado, se le respetará al consumidor el valor publicado al momento de confirmar la Orden de Compra. No obstante, si se advierte mala fe del Usuario, respecto a la compra de un producto cuyo precio fue anunciado erróneamente, SCHONTHAL S.A.S podrá cancelar la compra, en virtud de lo

dispuesto en la Ley 1480 de 2011, y demás normas que la reglamentan, modifiquen o sustituyan.

- **Pago de la Orden de Compra**

El pago de la Orden de Compra se realizará en efectivo, contra entrega, o a través de los medios de pago que se dispongan para tal fin, cobrándose exactamente el valor total del precio informado al Usuario en la confirmación de la Orden de Compra.

- **Entrega de la Orden de Compra**

El proceso de entrega de la Orden de Compra estará a cargo de SCHONTHAL SAS. El transportador realizará la entrega de la Orden de Compra en la dirección indicada por el Usuario para tal fin. En caso de no encontrarse el Usuario en la dirección indicada, se dejará el pedido con un tercero disponible para recibir el producto. En el evento que no exista nadie disponible para recibir la Orden de Compra, el transportador tratará de comunicarse vía telefónica con el Usuario para indicar que su Orden de Compra se encuentra lista para entrega. Se realizarán dos (2) intentos de comunicación con el Usuario vía telefónica. En el evento en que no se obtenga respuesta del Usuario, se cancelará el pedido automáticamente, sin ninguna contraprestación o responsabilidad posterior para SCHONTHAL SAS

- **Cancelación de una Orden de Compra**

La cancelación de una Orden de Compra hecha a través de la página podrá ser realizada sin ningún costo por los Usuarios desde el momento de su creación y hasta antes que la misma sea alistada por SCHONTHAL SAS para su envío. Si el Usuario desea cancelar su Orden de Compra, deberá contactarse a través de la línea de WhatsApp 316 2767356 o línea fija (604) 361 5555 y manifestar su requerimiento. Si el pedido se pagó en línea y el mismo se encuentra en camino para su entrega, el mismo no podrá ser cancelado. En cambio, si el Usuario

eligió la opción de pago en efectivo y el pedido se encuentra en camino, si podrá ser cancelado.

- **Productos averiados, vencidos y cambio de productos errados**

El cambio o devolución de uno o varios productos incluidos en una Orden de Compra, únicamente procederá cuando los mismos se encuentren en una calidad diferente a la ofrecida por la página de SCHONTHAL, o por la requerida por la Ley Colombiana, es decir, por las siguientes causales: (i) Productos dañados; Inclusive menor contenido, color extraño, olor extraño, sabor extraño, cuerpos y contenido extraño dentro del producto. (ii) Productos incompletos; (iii) Productos vencidos al momento de su entrega. En virtud de lo establecido en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, en estos eventos los Usuarios tendrán derecho a solicitar el cambio y/o devolución del producto objeto de reclamo dentro del plazo aquí establecido. Ante cualquier solicitud de devolución o cambio por las causales antes establecidas, tras la verificación de la situación que da lugar a la anomalía, se ofrecerá a discreción del Usuario las soluciones establecidas a continuación:

1. Solicitud de cambio o devolución de productos a través de la línea de atención al cliente, (604) 361 5555 de Medellín o correo electrónico info@schonthal.co
2. Los Productos objeto de cambio o devolución deben mantener las características originales de empaque y conservación en que fueron entregados.
3. Las solicitudes de cambios o devoluciones podrán realizarse a través de nuestra línea fija, en donde se brindarán instrucciones claras respecto al procedimiento de reclamación para cada producto.

- **Peticiones, quejas, reclamos y servicio al cliente**

SCHONTHAL SAS, recibirá las consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones que formule el Usuario en relación con el servicio que presta la Página, incluyendo los tiempos de entrega y calidad de los productos,

entre otros casos, a través de la línea de atención al cliente, (604) 361 5555 de Medellín o correo electrónico info@schonthal.co.

Si el Usuario tiene alguna duda respecto de los T&C, Política de Tratamiento de la Información, uso de la Plataforma o de su Perfil, podrá contactarse a los números antes mencionados. Todas las solicitudes recibidas por SCHONTHAL SAS serán atendidas en un máximo de cuarenta y ocho (48) horas y deberán ser resueltas, si las condiciones con el Usuario lo permiten en un tiempo máximo de quince días (15) hábiles.

Actualizado: Enero del 2024

