



POLÍTICAS DE DEVOLUCION POR RETRACTO: 5 DIAS HÁBILES

Se aceptan solicitudes de retracto de la compra dentro de los 5 primeros días hábiles posteriores a la celebración del contrato o compra del servicio, siempre y cuando el inicio del contrato no haya comenzado con el acuerdo del consumidor.

Se exceptúa de derecho de retracto los servicios de tramitación ante los Organismos De Tránsito; servicios que se consideran autorizados por el usuario para comenzar en el mismo momento de la compra; y del que se genera únicamente devolución del valor cancelado para cubrir la obligación ante el tercero, si no se ha realizado el pago por parte de la empresa a dicha entidad. En el caso de evidenciar el proceso en estado iniciado ante el organismo de tránsito, NO se realizará devolución por el concepto de tramitación.

Se exceptúa de derecho de retracto los servicios que por condiciones de actualización en la reglamentación aplicable se determine una actualización y/o modificación en el valor total del servicio; siempre y cuando el inicio del contrato no haya comenzado, el usuario deberá realizar el ajuste al nuevo valor para tomar el servicio.

PROCEDIMIENTO

- Para hacer efectivo la devolución por retracto, el usuario cuenta con los diferentes canales de atención como medios electrónicos y de manera presencial en la sede principal, Cra 43B N 6 Sur 140 y Cra 43A N 6 Sur 145, garantizando en todo momento los registros de trazabilidad de dicho proceso. El horario de lunes a viernes de 7:00 AM a 3:30 PM y sábados de 8:00 AM a 10:00 AM.
- Deseable mas no obligatorio presentar la factura, original y copia que le fueron expedidas.
- Se debe presentar la persona que efectuó la compra o en su defecto, presentar carta de autorización firmada por la persona a la cual se le facturó el servicio con copia de la cédula del comprador.
- El tiempo establecido para atender la solicitud y hacer efectiva la devolución son máximo 30 días calendario.
- Las devoluciones por retracto se realizan a la cuenta bancaria de la persona a la cual se le facturó el servicio o en efectivo, según medio de pago utilizado por el usuario.

Para ventas efectuadas mediante modalidad de crédito por entidades

El asesor del punto de venta verificará la compra que se desea anular, esta no debe tener más de 5 días hábiles de expedida y se debe enviar correo electrónico dirigido a:

- asis.contable3@carcenter.com.co
- dir.comercial2@carcenter.com.co

Debe especificar la siguiente información:

- Nombre completo
- Número y tipo de documento
- Placa del vehículo (si aplica)
- correo electrónico
- Descripción del servicio
- Fecha de la compra
- Nombre Punto de venta
- Numero de Orden de compra
- Valor del servicio Car Center
- Valores terceros
- Valor Factura

El asesor debe programar una cita con el cliente dentro de los próximos 5 días hábiles, tiempo estipulado para obtener la aprobación de retracto y verificar que los servicios no han sido tomados o se encuentre en estado iniciado (en proceso). Las citas se asignan de lunes a viernes de 7:00 AM a 12:00 MM.



El área contable procede a dar respuesta a la solicitud del correo con copia al Asesor de di ha entidad, a la Unidad de negocios especiales, al Administrador y a Contabilidad. También se notificará al cliente el resultado de su solicitud vía correo electrónico.

Una vez se verifique la información de la solicitud de retracto, CAR CENTER le notifica a la entidad si esta es o no procedente y concreta la cita con el usuario en el punto de atención, es deseable que el usuario lleve las órdenes de compra expedidas o Factura del crédito aprobado.

**POLITICA PARA DEVOLUCIONES POR FUERA DEL TIEMPO ESTABLECIDO
PARA EL DERECHO DE RETRACTO: 6 MESES CALENDARIO.**

No se debe pasar el tiempo del año en curso para tomar los servicios comprados y/o contratados, en caso tal el usuario tome los servicios al año siguiente deberá realizar el pago de los ajustes del nuevo valor ya sea por actualización y/o modificación de la reglamentación vigente aplicable. En caso de solicitud de retracto; La empresa devolverá el dinero exclusivamente mediante saldo a favor del usuario para que sea usado como parte de pago de cualquier servicio ofrecidos por CAR CENTER.

para aceptar solicitudes de devolución de retracto de los usuarios que no han tomado el servicio pagado. La empresa devolverá el dinero exclusivamente mediante saldo a favor al cliente para que sea usado como parte de pago en cualquiera de los servicios ofrecidos por la empresa.

Se exceptúa de derecho de retracto los servicios de tramitación ante los Organismos De Tránsito; servicios que se consideran autorizados por el cliente para comenzar en el mismo momento de la compra; y del que se genera devolución del valor cancelado para cubrir la obligación ante el tercero solamente, si no se ha realizado el pago por parte de la empresa a dicha entidad. En ningún caso se hace devolución por el concepto de tramitación.

PROCEDIMIENTO

- Para hacer efectivo la devolución por retracto, el usuario cuenta con los diferentes canales de atención como: medios electrónicos y de manera presencial en la sede principal, Cra 43B N 6 Sur 140 y Cra 43A N 6 Sur 145 garantizando en todo momento los registros de trazabilidad de dicho proceso. El horario es de lunes a viernes de 7:00 AM a 3:30 PM y sábados de 8:00 AM a 10:00 AM.
- Deseable mas no obligatorio presentar la factura, original y copia que le fueron expedidas.
- Se debe presentar la persona que efectuó la compra o en su defecto, presentar carta de autorización firmada por la persona a la cual se le facturó el servicio con copia de la cédula del comprador.
- El tiempo establecido para atender la solicitud y hacer efectiva la devolución son máximo 30 días calendario.
- Las devoluciones por servicios no tomados: se realizan mediante **certificado de saldo a favor** de la persona a la que se le facturó el servicio. Los certificados llevaran un orden consecutivo de entrega.

PARA VENTAS EFECTUADAS MEDIANTE MODALIDAD DE CRÉDITO APROBADO POR PLATAFORMA

El usuario que toma los servicios de Car Center International SAS por medio de aprobación de crédito por plataformas de comercio digital disponibles en el momento, se recomienda hacer efectivo el crédito en un tiempo oportuno no mayor a 15 días calendario. En el caso de solicitar devolución de retracto, el usuario deberá establecer comunicación por los diferentes medios electrónicos y acogerse a las condiciones de retracto de dicha entidad.



POLÍTICAS DE DEVOLUCION POR RETRACTO

CÓDIGO: DG-DI-01-18

Con car center internacional SAS, se aceptarán las condiciones de retracto, siempre y cuando no supere el tiempo de los primeros 5 días hábiles a la compra y a su vez se encuentre dentro del año en curso. se debe enviar correo electrónico dirigido a:

- asis.contable3@carcenter.com.co
- dir.comercial2@carcenter.com.co

Debe especificar la siguiente información:

- Nombre completo
- Número y tipo de documento
- Placa del vehículo (si aplica)
- correo electrónico
- Descripción del servicio
- Fecha de la compra
- Nombre Punto de venta
- Numero de Orden de compra
- Valor del servicio Car Center
- Valores terceros
- Valor Factura

El usuario en todo momento deberá realizar el seguimiento de devolución de retracto tanto por la entidad de comercio digital como por Car Center International SAS.

POLITICAS PARA DEVOLUCION DE DINERO MOTIVADO POR REAJUSTES DE TARIFAS EN SERVICIOS REGULADOS POR LEY

Si al momento del usuario tomar el servicio, este tiene una tarifa diferente Al VALOR CANCELADO debido a los cambios, actualización y/o modificación de la reglamentación vigente en la tarifa del servicio, el usuario deberá realizar el pago por el ajuste al nuevo valor total del servicio. Para la figura de servicio tomado por crédito, solo procede devolución de dinero mediante figura de saldo a favor del usuario después de excedidos los 5 días hábiles que permite el retracto de ley.