AETHRAWORKSHOP - COLOMBIA

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y GARANTÍA LEGAL

Devoluciones y cambios

Cada mochila Wayuu está tejida a mano por artesanas y artesanos Wayuu. Por eso puede haber pequeñas diferencias de color, textura y tejido entre piezas; son parte del trabajo artesanal y no afectan tus derechos si el producto llega con una falla o no corresponde a lo ofrecido.

RESUMEN

Retracto legal	Para compras a distancia en Colombia: solicítalo dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega, cuando aplique.
Cambio voluntario	Además, puedes pedir un cambio o devolución dentro de los 15 días calendario desde la entrega, bajo las condiciones de esta política.

Esta política describe las condiciones para pedidos entregados en Colombia. Si tu pedido se entrega en otro país, escríbenos: aplicaremos también las normas obligatorias de protección al consumidor que correspondan allí.

1. Derecho legal de retracto

Si compraste por este sitio u otro canal no presencial para entrega en Colombia, puedes ejercer el retracto dentro de los cinco (5) días hábiles contados desde la entrega del producto, siempre que la compra no esté dentro de una excepción legal.

Para solicitarlo, avísanos por correo o WhatsApp dentro del plazo e incluye tu número de pedido. La mochila debe devolverse por los mismos medios y en condiciones similares a las recibidas, sin uso distinto al necesario para revisarla. Según la ley colombiana, el costo directo de devolverla por retracto lo asume el consumidor.

Una vez recibamos la solicitud, reintegraremos todo el dinero pagado, sin descuentos ni retenciones, dentro del plazo legal máximo de treinta (30) días calendario.

La ley contempla excepciones, entre ellas los bienes confeccionados según especificaciones del consumidor o claramente personalizados. Que una mochila sea artesanal, única o esté disponible para compra en el catálogo no la convierte por sí solo en un producto personalizado; solo aplicaremos esta excepción cuando la pieza se haya elaborado realmente a partir de especificaciones personales del pedido.

2. Cambios y devoluciones voluntarias

Si cambias de opinión una vez vencido el plazo legal de retracto, ofrecemos hasta quince (15) días calendario desde la entrega para pedir un cambio o la devolución de una mochila estándar que no presente fallas. Este beneficio voluntario no sustituye ni limita los derechos legales del consumidor.

La pieza debe estar sin uso, limpia, sin daños ni modificaciones y, cuando sea posible, con sus etiquetas y empaque original. Escríbenos primero para confirmar disponibilidad si deseas cambiarla por otro diseño. El costo del envío de regreso corre por cuenta del cliente. En una devolución voluntaria reembolsamos el precio de la pieza dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a recibirla y revisarla; el envío inicial no es reembolsable, salvo que la ley aplicable disponga lo contrario.

Las piezas hechas a medida o personalizadas no califican para esta devolución voluntaria, pero conservan los derechos de garantía y cualquier derecho legal de retracto que les sea aplicable.

3. Producto con falla, daño o pedido incorrecto

Si recibes una mochila con una falla de calidad, dañada o distinta a la que pediste, contáctanos y cuéntanos qué ocurrió. Si puedes, adjunta fotos y el número de pedido para ayudarnos a resolverlo más rápido.

Revisaremos el caso y coordinaremos la solución que corresponda conforme a la garantía legal. No te cobraremos los costos de transporte necesarios para atender una falla cubierta por garantía o un error nuestro. La garantía legal no se reduce por esta política ni por las variaciones propias del tejido artesanal que hayan sido informadas antes de la compra.

4. Cómo iniciar una solicitud

Escríbenos por cualquiera de estos canales con tu nombre, número de pedido y motivo de la solicitud. Para ejercer el retracto, envía el aviso dentro de los cinco días hábiles legales; te responderemos con las instrucciones de devolución.

No envíes la mochila antes de contactarnos; te indicaremos el procedimiento y la dirección de devolución según tu caso.

Correo electrónico: aethrawood@gmail.com

WhatsApp: +57 301 442 1902

5. Garantía legal

Las mochilas nuevas cuentan con la garantía legal aplicable en Colombia. Cuando no se haya informado un término distinto que cumpla la ley, el término general para productos nuevos es de un (1) año desde la entrega. La garantía cubre problemas de calidad o conformidad y se atiende con los remedios previstos por la ley.

El desgaste normal por el uso, el cuidado inadecuado o los daños accidentales se valoran según las circunstancias y la ley; no se excluye una reclamación de forma automática. Las pequeñas variaciones de tono y tejido inherentes al trabajo manual no son fallas cuando coinciden con la descripción y las imágenes informadas del producto.

Última actualización: 29 de septiembre de 2026.