

TERMINOS Y CONDICIONES DE VENTA NACIONAL

1. La tienda en línea Tennis World Colombia está disponible los 365 días del año las 24 horas del día.
2. El Botón de pagos permitirá realizar una compra 100% segura, gracias a las certificaciones de seguridad las cuales garantizan seguridad total para nuestros clientes
3. Las compras se pueden realizar con tarjetas débito y crédito Visa, MasterCard, American Express, Credencial, Diners Club, Pagos por baloto, envía, gane y consignaciones bancarias
4. Se puede realizar compras de forma ilimitada en un día.
5. El tiempo de entrega para envío será de 3 a 8 días hábiles a partir de las 8:00 am del siguiente día hábil después de realizada la compra. Para poblaciones o ciudades intermedias este tiempo puede variar de acuerdo con las condiciones de operación normal de la empresa de mensajería.
6. Para cambios de productos vendidos a través de la página web, se realizarán siempre y cuando cumplan con las políticas de cambio de Tennis World Colombia, en un plazo máximo de 15 días hábiles.
7. Tan pronto finalice la transacción se enviará automáticamente a la dirección de e-mail registrada por el cliente una notificación de transacción exitosa donde se indicará detalladamente los valores pagados y los detalles de los productos comprados, así como los datos registrados para la entrega.
8. Las entregas de los productos se realizarán por medio de la transportadora Servientrega de lunes a viernes de 09:00am a :600pm y sábados de 09:00 am a 12:00pm. Para reclamar el pedido en tienda física debe marcar esa opción al momento de realizar la compra
9. La entrega se realizará en la dirección registrada por el cliente (como dirección de envío).
10. Los pedidos que presenten fallas en la entrega debido a datos erróneos u otros ajenos a Tennis World Colombia, que incurran en un costo adicional, deben ser asumidos por el cliente.
11. Por seguridad después de despachado el pedido no se hacen cambios de dirección de no ser notificados por el cliente en un lapso de 24 horas a partir del momento de la compra
12. Solo se realizarán envíos dentro del territorio nacional colombiano y solo a los destinos que aparecen en el listado de zona de cobertura de servientrega.
13. Tennis World Colombia realiza las entregas de los pedidos a través de prestigiosas empresas de mensajería, lo que nos permite brindar un servicio puntual y de calidad.
14. Envío sin costo a nivel nacional a todas las ciudades del país a partir de compras superiores a \$600. 0000. Para compras inferiores el valor del envío es de \$15.000, el cual se cobra cuando realizas la compra.
15. En caso de cualquier anomalía en el pedido el comprador podrá comunicarse a la línea 57 (2) 5134161 en la ciudad de cali o al celualr 318 444 1216 (lunes

a Sabado 8:30am -6:30pm) o escribir al correo gerencia@tennisworldcolombia.com

16. El cliente debe verificar las condiciones del producto entregado (que esté completamente sellado y sin alteraciones) en un lapso máximo de 24 horas, si el producto presenta alguna novedad durante la entrega debe ser reportado a la línea 57 (2) 5134161 en la ciudad de Cali o al celular 31844411216 (lunes a sábado 8:30am -6:30pm)
17. Se entregará la factura de venta junto con los productos solicitados por el comprador dentro de una caja completamente sellada.
18. El cliente tendrá derecho a retracto dentro de los 5 primeros días hábiles a la compra, el cliente deberá realizar la devolución de la compra en perfectas condiciones y sin ningún tipo de alteración, debe asumir los gastos de envío para el retorno del producto según lo establece la ley 1480 de 2011.
19. Según Ley Habeas Data y el Decreto 1377 del 27 de junio de 2013 Al diligenciar este formato, el cliente autoriza expresamente a "TENNIS WORLD COLOMBIA." para usar los datos aquí consignados para fines de mercadotecnia como: Mailings, correos directos, ofertas de servicios, mensajes de texto, telemarketing, invitaciones, así como el manejo de sus datos para temas de entrega con la empresa SERVIENTREGA S.A, entre otros relacionados con la Tienda Virtual Tennis World Colombia". Si no desea seguir recibiendo ningún tipo de información puede solicitarlo a través del correo electrónico: ventas@tennisworldcolombia.com.
20. En caso de un siniestro Tennis World Colombia se reservará el derecho de cancelación del envío del producto por razones ajenas a la operación normal previamente notificada al comprador.
21. Si el producto se hubiese descontinuado o agotado, Tennis World Colombia reintegrará la totalidad del dinero al comprador previo acuerdo.
22. Nos reservamos el derecho de cualquier error involuntario en las transcripciones de los productos anunciados.
23. Las promociones y precios mostrados en la Tienda Virtual Tennis World Colombia pueden variar en comparación a las tiendas físicas.
24. Las promociones mostradas en la Tienda Virtual Tennis World Colombia no necesariamente aplican también en físicas y viceversa
25. Las promociones mostradas no son acumulables entre sí, ni con otras promociones, bonos o descuentos.
26. Tennis World Colombia se reserva el derecho de cambio de imagen o presentación de los productos (Las imágenes mostradas son de referencia).
27. Las fotografías de los productos y colores anunciados son de referencia, por lo tanto, sus características pueden variar.
28. Toda transacción recibirá Ticket automático de confirmación de compra exitosa con el número de pedido y descripción del producto comprado. Así como una vez se procese el pedido un correo con el número de guía de cada pedido a la dirección de correo electrónico registrado.

REQUISITOS CAMBIO NO RELACIONADO CON LA GARANTÍA

1. El plazo máximo para solicitarlo es de treinta (30) días calendario después de realizada la compra.
2. Se debe presentar factura, prueba de compra.
3. El producto debe estar en las condiciones que se recibió, con su empaque original sin destapar, con las etiquetas, sellos de seguridad, y contar con todas sus partes y/o accesorios. No abolladuras, no rayones, no roturas, no manchas, no falla de funcionamiento, si tiene celofán debe estar en perfecto estado, apto para la venta.
4. Los productos que presenten avería por mala manipulación del cliente no tendrán cambio por ningún motivo.
5. Exclusiones: bolas.
6. El cambio se realiza por Boucher devolución o mercancía según el valor real pagado por el producto, si es por un artículo de mayor precio el cliente deberá cancelar el valor excedente. El Voucher cuenta con un tiempo de vigencia definido por la compañía desde su emisión, es un documento al portador el cual no tiene reposición y se podrá utilizar en una nueva compra.
7. No se aceptan solicitudes de reembolso de dinero.
8. TENNIS WORLD COLOMBIA dará respuesta a las solicitudes de cambio en un término máximo de 15 días hábiles.
9. El cliente será responsable por gastos de envío relacionados con el cambio del producto.

REQUISITOS DE LA RECLAMACIÓN POR GARANTÍA

- El plazo para solicitarla es de treinta (30) días calendario a partir de la fecha de compra. Salvo que exista una garantía más amplia otorgada por el fabricante.

ZAPATOS: 90 días calendario

RAQUETAS: 90 días calendario

- No se atenderán reclamos fuera del término de garantía otorgado por el fabricante y/o Tennis world Colombia, el cual empezará a partir de la fecha de la compra.

- Vencido el periodo de garantía cesa la responsabilidad del proveedor y Tennis World Colombia.

- El consumidor deberá presentarla la reclamación verbalmente o por escrito.

- Deberá informar el daño, poner el producto a disposición a Tennis World Colombia e indicar la fecha de compra y No. identificación de quien realizo la compra.

- La efectividad de la garantía procederá cuando el producto no satisfaga las condiciones de calidad o idoneidad ofrecidas por el fabricante o distribuidor, cubre defectos de fabricación y, no aplica para daños por su uso indebido del mismo.

- Los productos en promoción u oferta cuentan con garantía, salvo los casos en que expresamente se indique que estos tengan un desperfecto o avería que afecte su idoneidad y esta hubiere sido aceptada por el comprador al momento de la compra.

En caso de que aplique la garantía se procederá de la siguiente manera:

- Reparación del producto en caso de que lo amerite.
- En caso de que el producto no sea susceptible de reparación o exista repetición de la misma falla en el producto, a elección del consumidor se podrá

proceder a:

Entrega de voucher de devolución por el mismo valor pagado por el producto.

Cambio de producto (si es un producto de mayor valor el cliente deberá pagar el excedente)

o Devolución del dinero pagado por el producto.

No se hará efectiva la garantía en los siguientes casos:

- Cuando el daño provenga de mala utilización del producto por parte del consumidor, o no se hayan atendido las instrucciones de uso, **conservación o custodia del producto.**
- Cuando el daño provenga de fuerza mayor o caso fortuito.
- En los demás casos previstos en las normas legales o reglamentarias vigentes.

Respuesta

- TENNIS WORLD COLOMBIA dará respuesta afirmativa o negativa a la reclamación en un término máximo de 15 días hábiles, contados desde el siguiente día hábil de presentada la reclamación (conforme al artículo 58 de la Ley 1480 de 2011).
- Si la respuesta es negativa se dará por cerrado el requerimiento.
- En los casos de respuesta positiva, se pueden presentar los siguientes casos:

(los términos se contarán a partir del siguiente día hábil a la recepción del producto por parte de Tennis World Colombia)

1. En caso de productos para reparación: El proceso se realizará dentro de los siguientes treinta (30) días hábiles.
2. En caso de que el consumidor desee cambio o reposición del producto este se producirá dentro de los siguientes diez (10) días hábiles.
3. En caso de que el consumidor haya optado por la devolución del dinero esta se producirá máximo a los quince (15) días hábiles.