Política de devoluciones retracto y garantías

D’Martine • dmartine.com • Colombia

Esta política distingue el cambio comercial voluntario, el retracto legal, la garantía y la reversión de pagos. Cada figura tiene requisitos y plazos propios. La apertura de un empaque o la naturaleza sanitaria de un producto no eliminan de manera general los derechos del consumidor.

Responsable y solicitud

Vendedor: D MARTINE COMPANY SAS, NIT 900.013.261-7, opera bajo la marca D’Martine. Dirección principal: Carrera 7 No. 7-101, barrio Tranquilandia, Chía, Cundinamarca, Colombia. Atención al cliente y solicitudes sobre datos personales: scliente@dmartine.com. Contacto comercial: comercial@dmartine.com. Teléfonos: (+57) 320 216 5757 y (+57) 320 214 7237. Sitio web: https://dmartine.com/.

Para solicitar atención, indique nombre, contacto, producto, fecha de compra, pedido o evidencia alternativa de la transacción, motivo y solución solicitada. Puede utilizar el mismo medio de la compra o los canales de atención indicados. No es indispensable presentar la factura si la relación de consumo puede acreditarse por otro medio. Recibirá un radicado con fecha y hora y la información para hacer seguimiento. Le informaremos la dirección y las instrucciones para entregar el producto o coordinaremos su recogida, según corresponda; esta coordinación no condiciona ni aplaza el ejercicio oportuno de sus derechos.

Beneficios comerciales adicionales

Respetaremos las condiciones de cambio o devolución adicionales anunciadas al momento de su compra, incluido el plazo de ocho días cuando haya sido ofrecido. Las condiciones particulares de ese beneficio forman parte de la oferta y no se modificarán retroactivamente en perjuicio del comprador.

Los beneficios comerciales adicionales no sustituyen ni restringen el retracto, la garantía legal, la reversión del pago ni la solución de errores del vendedor. Si su solicitud corresponde a uno de esos derechos, se aplicarán sus reglas y plazos propios, aunque haya vencido el beneficio comercial.

Retracto en ventas a distancia

Cuando proceda el artículo 47 de la Ley 1480, el consumidor podrá ejercer retracto dentro de 5 días hábiles desde la entrega del bien, o desde la celebración del contrato para servicios. Puede comunicarlo por el mismo medio de compra o por los canales de atención, sin penalidad ni exigencia de una razón personal.

El bien debe devolverse por los mismos medios y en las mismas condiciones en que se recibió. Los costos de transporte y demás costos de devolución son del consumidor en el retracto, a diferencia de una devolución por garantía o error del vendedor. Se facilitará la coordinación del retorno.

Cuando proceda el retracto, se devolverá la totalidad del dinero sin retenciones ni descuentos en un máximo de 15 días calendario desde que se haya ejercido el derecho y se hayan suministrado los datos correctos y completos para el reembolso y devuelto el producto conforme a la ley. Se informarán las opciones de devolución y se atenderá el medio preferido por el consumidor conforme a las reglas aplicables. No se impondrá un bono o saldo a favor. Este plazo se aplica a las modalidades de contratación del artículo 47 de la Ley 1480, de acuerdo con la Ley 2439 de 2024 y la Sentencia C-192 de 2026.

Excepciones legales al retracto

Las excepciones son las previstas en el artículo 47: servicios cuya ejecución haya comenzado con acuerdo del consumidor; bienes o servicios sujetos a fluctuaciones de mercado financiero fuera del control del proveedor; bienes confeccionados según especificaciones o claramente personalizados; bienes que por su naturaleza no puedan devolverse o puedan deteriorarse o caducar rápidamente; apuestas y loterías; bienes perecederos; y bienes de uso personal.

En ortopedia e insumos hospitalarios se evaluará la naturaleza real de cada referencia, su uso personal y la posibilidad legal y material de devolución. No se calificará todo el catálogo como excluido ni se equiparará automáticamente “dispositivo médico” o “empaque abierto” a una excepción. Las restricciones aplicables se

explicarán antes de la compra. Una excepción al retracto nunca elimina la garantía por defectos, la entrega correcta ni la seguridad del producto.

Garantía legal

D’Martine y el productor responden por calidad, idoneidad, seguridad y condiciones ofrecidas conforme al régimen aplicable. La garantía no se limita únicamente a defectos de fábrica. Su plazo es el fijado legalmente o por autoridad competente; a falta de ello, el anunciado y, si no se anuncia, un año para productos nuevos. Para perecederos se extiende hasta la fecha de vencimiento o expiración. Debe informarse el plazo por referencia.

Presente la reclamación dentro de la vigencia de la garantía y ponga el bien a disposición para evaluación segura. La reparación, transporte necesario y repuestos cubiertos son gratuitos. Si el bien no admite reparación, procede cambio o devolución del dinero. Si la falla se repite, el consumidor podrá elegir, según la naturaleza del bien y defecto, nueva reparación, cambio o devolución total o parcial conforme a la ley.

Los empaques originales no son una condición general para la garantía. Para insumos de un solo uso o que no puedan repararse, se analizará la solución legal adecuada. En bienes potencialmente contaminados, se coordinará recolección o disposición segura sin obligar al consumidor a remitir material biológico por un transporte ordinario.

La reclamación directa recibirá respuesta sustentada dentro de 15 días hábiles. Los plazos de ejecución de reparación, reemplazo o devolución serán los especiales previstos en el Decreto 1074 de 2015, según la solución y naturaleza del producto. No se confundirá el plazo de respuesta con el de ejecución.

Una exoneración requiere acreditar una causal legal y su relación con el defecto, como uso indebido o incumplimiento de instrucciones previamente suministradas. No se aplicará una cláusula genérica que excluya toda responsabilidad.

Entrega equivocada daños y faltantes

Si se entrega una referencia diferente, incompleta o dañada, comuníquese con D’Martine. El vendedor verificará y asumirá los costos de la solución que le corresponda. No se exigirá al consumidor gestionar por su cuenta una reclamación con el transportador ni pagar el retorno por error del vendedor.

Reversión de pagos electrónicos

En compras de comercio electrónico pagadas con tarjeta o instrumento electrónico, procede la reversión en los supuestos legales de fraude, operación no solicitada, producto no recibido, producto distinto al solicitado o defectuoso. Su aplicación sigue el artículo 51 de la Ley 1480 y el Decreto 587 de 2016, incluidos sus requisitos territoriales para proveedor y emisor del pago.

Dentro de los 5 días hábiles siguientes a conocer el fraude u operación no solicitada, a la fecha en que debió recibirse el producto o a recibir el producto defectuoso o distinto, el consumidor debe presentar queja al proveedor y notificar al emisor del instrumento de pago, conforme al caso. Debe indicar causal, valor y transacción, y devolver o poner el producto a disposición cuando corresponda. D’Martine entregará constancia de la queja.

Los participantes del proceso cuentan con 15 días hábiles para hacer efectiva la reversión desde la solicitud ante el emisor, conforme al Decreto 587. La reversión no equivale al retracto ni se reemplaza por un bono.

Seguridad y autoridades

Si un producto presenta un riesgo para la salud, suspenda su uso y contacte al vendedor y a un profesional de salud cuando sea necesario. D’Martine gestionará trazabilidad por referencia y lote y los reportes o retiros exigidos por la regulación sanitaria aplicable.

El consumidor conserva el derecho a acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio y a las demás autoridades competentes. Una gestión de solución amistosa no impide el ejercicio de acciones legales. Esta versión rige a partir del 3 de noviembre de 2026. Las modificaciones se publicarán en el sitio y aplicarán hacia el futuro, sin alterar las condiciones de pedidos ya aceptados ni los derechos adquiridos.

Fundamento normativo

Ley 1480 de 2011 — Consultar fuente oficial | Ley 2439 de 2024 — Consultar fuente oficial | Decreto 587 de 2016 — Consultar fuente oficial | Decreto 1074 de 2015 — Consultar fuente oficial