

El derecho de Retracto es un derecho que tienen todos nuestros consumidores que adquieren nuestros bienes a través de nuestra página web.

Consiste en la facultad que tienen nuestros consumidores web de realizar la devolución de los productos por cualquier razón y sin necesidad de tener una justificación.

## Para ejercerlo debes cumplir con:

- ✓ Estar en los **cinco días hábiles** siguientes a la recepción del producto.
- ✓ **Enviarnos un correo electrónico** a [lineae.gf@essity.com](mailto:lineae.gf@essity.com) informando que deseas hacer uso de este derecho e indicando los productos respecto de los cuales vas a retractarte.
- ✓ **Enviarnos los productos** en perfecto estado a la Calle 6 # 22-34 Barrio la Florida – Girardota.
  - En todo caso, una vez que ejerzas tu derecho de retracto, Familia te ofrece la opción de coordinar contigo y una empresa transportadora la recogida del producto, en caso de que no puedas hacerlo llegar por tus propios medios. Este servicio tiene un costo que debes asumir tu.
- ✓ **Asumir el costo del envío del producto** y enviarlo dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de este.
- ✓ El producto debes enviarlo en las **mismas condiciones** en que se recibió y en su embalaje original.



Una vez recibido el producto, se revisará e inspeccionará el mismo con el fin de determinar la aprobación o rechazo de su devolución.

Luego de esto, te enviaremos un correo electrónico donde indicaremos si se aprobó o no el estado de producto y los pasos a seguir para el reembolso del dinero.

En caso de aprobarse, el reembolso del dinero se hará dentro de los **treinta días calendario** siguientes, por los mismos medios en los que se hizo el pago inicial.

Este derecho no es absoluto y no aplica en todos los productos que ofrecemos y comercializamos en nuestra página web.

**No aplica a bienes de uso personal como los siguientes pero sin limitarse a:**

- ✓ Pañales,
- ✓ Protectores diarios,
- ✓ Toallas desmaquilladoras,
- ✓ Agua miscelar.



Para saber si el producto que compraste se encuentra o no exento puedes preguntarte:

- ¿Es pensado para que sea usado por una única persona?
- ¿Fue creado para el cuidado personal?