

POLÍTICA DE RETRACO DE NEXO PLUS S.A.S.

I. INTRODUCCIÓN

NEXO PLUS S.A.S., líder en la realización, promoción y comercialización de productos financieros. Con el propósito de brindar claridad, transparencia e información completa, oportuna, verídica y verificable emite la presente política de retracto en consonancia con las disposiciones del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

II. OBJETIVOS

1. Informar de manera completa, oportuna, verídica y verificable la procedencia de la figura del retracto, establecida en el artículo 47 de la Ley 1480 del 2011.
2. Establecer el procedimiento y escenarios de aplicación para la efectivización del retracto solicitado por el consumidor.

III. DEFINICIONES

1. Retracto: se refiere a la facultad unilateral del consumidor para resolver los contratos de venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgado por el productor o proveedor, para aquellos contratos de tiempos compartidos o de ventas que utilizan métodos categorizados como no tradicionales o a distancia. Solicitando al proveedor o productor la devolución del dinero que aquel hubiese pagado por el bien o servicio adquirido.
2. Ventas de bienes y prestación de servicios mediante sistema de financiación: son aquellos contratos en los que su financiación es realizada directamente con el establecimiento (proveedor/productor).
3. Ventas de tiempos compartidos o servicios turísticos: son aquellas transacciones o contratos en los que por medio de cuotas periódicas se obtiene algún beneficio en alojamiento vacacional para un número particular de días programados en un año.
4. Ventas a distancia por internet o televisión: son las realizadas sin que el consumidor/pagador tenga contacto directo con el producto que adquiere. Se concreta por medios telemáticos tales como teléfono, catálogo o comercio electrónico. Ley 1480 del 2011, artículo 5.
5. Ventas que utilizan métodos no tradicionales: son aquellas que se celebran sin que el consumidor/pagador las haya buscado directamente, como las que se hacen en el lugar de residencia o por fuera del establecimiento de comercio.
 - 5.1. El Decreto 1499 del 2014 expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo establece tres categorías para las ventas por métodos no tradicionales: 1) las ventas que se concretan en el lugar de trabajo o domicilio/hogar del consumidor o usuario, 2) las ventas en las que el consumidor o usuario es abordado para la venta fuera de los establecimientos oficiales de comercio del proveedor/productor, 3) las ventas en que el consumidor es llevado a espacios donde se dispuso por parte del productor/proveedor reducir su capacidad de discernimiento.

IV. PROCEDENCIA DEL RETRACTO

El retracto procederá en los contratos de:

1. Venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgado por el productor o proveedor.
2. Venta de tiempos compartidos o servicios turísticos.
3. Ventas a distancia por internet o televisión.
4. Ventas que utilizan métodos no tradicionales.

NOTA: Se entiende pactado el derecho de retracto siempre que por su naturaleza el contrato no deba consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días.

V. PROCEDIMIENTO

El consumidor/pagador deberá realizar solicitud de retracto por escrito a **NEXO PLUS S.A.S.**, en la que manifieste su deseo de hacer efectivo el derecho al retracto e informe los tiempos y mecanismos de reintegro del bien adquirido o del servicio aun no ejecutado. Solicitud que será enviada al correo electrónico de atención de retracto de **NEXO PLUS S.A.S.**, serviciocliente@nexopluss.com

El consumidor deberá devolver el producto a **NEXO PLUS S.A.S.**, por los mismos medios y condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

NEXO PLUS S.A.S., exigirá para hacer efectivo el derecho de retracto la entrega y devolución a cabalidad de los bienes objeto del contrato que se pretende retractar, al igual que el buen estado de los embalajes, accesorios y demás elementos que compongan el producto.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

NEXO PLUS S.A.S., deberá devolverle al consumidor en dinero el cien por ciento (100%) de todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por ningún concepto.

NEXO PLUS S.A.S., reintegrará el dinero al consumidor en un periodo no mayor de treinta (30) días calendario comprendidos desde el momento en que el consumidor ejerció el derecho al retracto.

VI. EXCEPCIONES DEL DERECHO DE RETRACTO

El derecho al retracto no procederá en:

1. Los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.
2. Los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar.
3. Los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.

4. Los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
5. Los contratos de servicios de apuestas y loterías.
6. Los contratos de adquisición de bienes perecederos.
7. Los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

VII. CANALES DE COMUNICACIÓN

NEXO PLUS S.A.S., ha habilitado los siguientes canales de comunicación:

- Correo electrónico atención al cliente: **serviciocliente@nexopluss.com**
- Correo electrónico para solicitudes de retracto: **serviciocliente@nexopluss.com**
- PQRSD (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias):
http://nexopluss.com/?page_id=2007
- Teléfono: **7626233**
- Dirección de notificaciones: carrera 58 No. 97-30 oficina 202 Bogotá D.C.
- Página web: <http://nexopluss.com/>

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- Ley 1480 del 2011, por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1499 del 2014, por el cual se reglamentan las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia.