

Vestidos Guillermo Ortiz S.A.S.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

LA EMPRESA – QUIENES SOMOS

Vestidos Guillermo Ortiz S.A.S., es una empresa colombiana fabricante de prendas de vestir, hechas a mano y con procesos sartoriales tradicionales, contamos con presencia física solamente en la ciudad de Bogotá, Colombia, ubicados en la Carrera 5 No. 18-53, piso 1. NIT 900.485.860-3. El portal web www.vgo.com.co es el sitio web operado por VGO S.A.S.

APLICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Estos términos y condiciones de venta aplican para las compras realizadas en nuestra tienda física o por vía digital. Las políticas de privacidad y cookies también son aplicables para visitas, mensajes enviados o consultas realizadas a través de nuestro portal web.

Le solicitamos leer estas políticas detenidamente, cada compra realizada tendrá la aplicación de estos términos y condiciones. Encontrará una copia de estas políticas en nuestra tienda física.

El cliente deberá leer las etiquetas, sugerencias, advertencias o instrucciones proporcionadas por nuestros asesores o las que sean entregadas impresas junto a las prendas.

Es importante aclarar que los textiles elaborados con lana o algodón pueden presentar características de los materiales naturales, tales como variaciones mínimas en la textura o color, lo cual no se considera como defecto de fábrica.

POLÍTICAS DE PAGOS

Los precios de los productos se presentarán a cada cliente en pesos colombianos - COP, incluyendo IVA (Impuesto al Valor Agregado) vigente al momento de la compra. Estos precios no incluyen los costos de envío ni nacionales, ni internacionales. Para más información sobre estos costos, por favor revisar la sección de entregas y envíos de estas políticas.

Descuentos o promociones: eventualmente, la empresa podrá presentar promociones por tiempo limitado, tanto en sus redes sociales, su página web o en nuestra tienda física directamente. Nos reservamos el derecho de suspender, terminar o eliminar dichos descuentos y también estarán sujetos a restricciones que serán informadas en los diferentes canales o por nuestros asesores directamente.

Abono: En caso de compras de prendas fabricadas a mano, de tipo sartorial, se pedirá el abono del 50% del total de las prendas a elaborarse, el saldo deberá ser cancelado al momento de la entrega final de las prendas.

En caso, de tratarse de prendas “Prêt à porter” o de tallaje, como el caso de corbatines, corbatas, mancuernas, pañuelos, y demás prendas de tallaje se solicitará el pago del 100% de las mismas.

POLÍTICAS DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS.

En Vestidos Guillermo Ortiz, queremos ofrecerte el mejor servicio, esto nos lleva a establecer las siguientes políticas de cambio, devolución y garantía.

Cambios:

- Las corbatas, pañuelos, mancuernas, pisa corbatas, juego cubre-botón de esmoquin, y botonaduras son las únicas prendas o accesorios con posibilidad de cambio.
- Estos cambios sólo se presentarán cuando el accesorio o la prenda mencionada anteriormente presente un defecto de fábrica, costuras deficientes o desprendimientos inmediatos de alguna pieza del accesorio.
- Los cambios de estas piezas sólo se efectuarán durante los primeros 10 días hábiles posteriores a la compra.
- La prenda objeto de cambio, debe encontrarse en las mismas condiciones en las cuales fue recibida al momento de la compra, no puede haber sido usada, lavada, estar sucia o presentar algún defecto causado por el uso de la prenda. Debe además conservar los accesorios originales.
- La empresa se reserva el derecho de aprobar o negar el cambio de los productos, primero debe validarse el estado de las prendas, y que se verifique que se encuentra en perfectas condiciones estéticas y funcionales, sin usar.

Devoluciones:

- Las devoluciones se realizarán en efectivo y aplicarán solamente para casos de inconformidad con las piezas elaboradas a mano: por mala confección, decoloración en la primera o segunda postura (es importante aclarar que este punto no cubre decoloración por efectos químicos o lavado incorrecto de la prenda; o por incumplimiento de lo acordado al momento de la fabricación de las prendas ordenadas por el cliente.

- Las devoluciones generadas por las razones mencionadas anteriormente sólo serán posibles durante los primeros 10 días hábiles posteriores a la entrega de las prendas.
- La prenda objeto de cambio, debe encontrarse en las mismas condiciones en las cuales fue recibida al momento de la compra, no puede haber sido usada, lavada, estar sucia o presentar algún defecto causado por el uso de la prenda. Debe además conservar los accesorios originales.

Garantías:

- De acuerdo con los parámetros establecidos por la Ley 1480 de 2011, el Estatuto del Consumidor y sus respectivos decretos reglamentarios; todas las prendas fabricadas o comercializadas por la marca cuentan con una garantía integral de 90 días, por concepto de defectos de fabricación que afecten la calidad, idoneidad o funcionamiento del producto.
- La garantía inicia con la entrega de las prendas confeccionadas al cliente. Dicha garantía no cubre el deterioro de los productos, que es considerado normal en este tipo de prendas, ni los daños por uso indebido, por no acatar las instrucciones de lavado, cuidado o mantenimiento indicado en las etiquetas de entrega.
- Las prendas confeccionadas a nivel sartorial son elaboradas mediante procesos artesanales y con textiles de origen natural como la lana o el algodón, por lo tanto, pueden presentar características de los materiales naturales, tales como variación en la textura o color, lo cual no tendrá consideración de defecto de fábrica, especialmente para los paños importados.
- De igual forma sucede con las prendas elaboradas con Jean o Dril, las cuales tienen un proceso de pre-lavado al momento de entrega al cliente, sin embargo, es importante aclarar que este tipo de tejidos tiende a encogerse con la primera lavada en casa. Por tal motivo la mayoría de nuestras prendas, en estos materiales tienden a ser un poco más holgadas, por tal motivo, la empresa no se hace responsable por encogimiento generado por lavado inadecuado tras esta aclaración.
- Para hacer efectiva la garantía indicada anteriormente, debe dirigirse con las prendas a nuestra sede principal, ubicada en la Carrera 5 No. 18-53, Bogotá.
- Nuestra garantía comercial no afectará los derechos que tiene cada cliente, de acuerdo con la legislación vigente en Colombia.

POLÍTICAS DE ENTREGA Y ENVÍOS

Los productos comprados vía digital o directamente en nuestra tienda física, podrán ser enviados a la dirección solicitada por el cliente con costo adicional, el cuál será informado al

momento de la solicitud del cliente. Si el envío es internacional, el cliente deberá cubrir el costo total solicitado por la compañía de envíos, así como costos de ingreso del producto a su destino.

La empresa no se hará responsable por pérdida de productos, causada por información incorrecta proporcionada por el cliente, como dirección, bloque, apartamento o número de contacto.

Sí pasado 1 año desde la fecha inicial de producción, los productos ordenados por el cliente no son reclamados, los mismos serán donados y la empresa no se hará responsable por estos productos ni por reembolsos solicitados.

Sí después de 3 meses de la fecha final de producción las prendas son reclamadas pero requieren modificaciones por cambios en la contextura corporal del cliente, éstas alteraciones tendrán un costo adicional.

CANCELACIÓN DE UNA ORDEN DE PRODUCCIÓN

Por productos como corbatas, mancuernas, pisa-corbatas, cubre-botón, pañuelos y demás productos que no requieren elaboración por parte de la empresa, la opción de devolución es de 10 días hábiles desde el momento de la compra inicial y debe ser devuelto en sus empaques originales, en perfectas condiciones, sin ser usados y limpios en su totalidad.

Para los productos o prendas a la medida fabricadas a mano por nuestros artesanos, el contrato de venta implícito en su compra puede ser revertido si se presenta alguna de las siguientes opciones:

- Existe un riesgo de incumplimiento en las fechas de entrega proyectada de las prendas, superior a 15 días hábiles, en dado caso se reembolsará inmediatamente al cliente una vez se le informe de este riesgo.
- La empresa ha cometido algún error considerado grave, o se ha incumplido alguna de las condiciones acordadas al momento de la orden de compra.
- No desea realizar las prendas ordenadas, para lo cual el cliente deberá informarnos, máximo 6 horas hábiles después de su compra, dado que se inicia el proceso de corte y producción casi de manera inmediata. En caso de informarnos pasado este plazo, se le informará al cliente que este proceso no podrá ser revertido y se hará la entrega del traje final sin derecho a reembolso de los abonos realizados.

RECOMENDACIONES DE USO Y CUIDADO DE LAS PRENDAS

Instrucciones de cuidado de las prendas confeccionadas:

- Las prendas confeccionadas a mano y que contengan entretelas, deben ser lavados en seco, en lavandería y no en máquinas de lavado en casa.

- Después del uso, las prendas deben dejarse respirar, dado que las fibras naturales, reciben el calor del cuerpo durante el día.
- Deben ser limpiadas con un paño semi-húmedo en las zonas donde se hayan ensuciado. También se pueden usar productos para desodorizar los paños, cómo: [Fabric refresher spray](#), [Refresh and rewear](#), o remover manchas con: [Stain remover](#), [ProSpot](#).
- Posteriormente, con un cepillo de cerda suave se debe retirar las motas, polvo y demás partículas que tenga el traje. De igual forma, esto ayudará a conservar la fibra al redistribuir el aceite natural de la lana: [Clothes brushes garment](#), [Lint Brush](#).
- Luego de un tiempo de al menos 8 horas de descanso de la prenda, puede llevarse de nuevo al closet. Es recomendable su lavado completo en lavandería 3 veces al año, dado que la exposición excesiva de la prenda a los químicos usados en dicho proceso puede afectar la composición natural de la fibra de lana, acortando la vida útil de la prenda. De preferencia, elija una lavandería que tenga experiencia en el tratamiento de vestidos de paño hechos a la medida, dado que tendrán cuidados especiales con las entretelas y demás materiales del traje.
- No es recomendable usar el mismo traje todos los días, el uso excesivo acortará la vida útil del traje. Por lo mismo es recomendable dejar descansar las fibras naturales y darles tiempo de respirar entre cada uso.
- Para prevenir el deterioro de las prendas por exceso de humedad o por mordidas de polillas, se puede ventilar con regularidad el closet, usar productos que eviten la presencia de estos dos factores en el closet, se puede contar con una vara de lavanda en el closet, un trozo de cedro tratado o: [Antipolillas cítrico](#).
- Refuerzos: si ya conoce la frecuencia de uso que le da a los trajes o las zonas de mayor desgaste de sus trajes, como la entrepierna o la sisa, pueden ser reforzadas para garantizar una mayor duración de la prenda, por favor indique esta información a su asesor.
- El cubre-vestidos es recomendable que sea usado sólo para transportar los trajes, almacenarlos o guardarlos en el closet dentro del cubre-vestidos puede desgastar las fibras.

CONTACTO

Si presenta dudas adicionales sobre estos términos y condiciones, sobre nuestro sitio web o nuestros productos, por favor contáctenos por nuestros diferentes canales. Estaremos atentos a resolver sus preguntas. También puede escribirnos al correo contacto@vgo.com.co.