

## **FORMATO GOLOBA 03 – DERECHO DE RETRACTO: SOLICITUD Y DECLARACIÓN**

**GOLOBA SAS**

**NIT: 901.854.001-0**

**Dirección:** Calle 23 F No. 81 C-63, Bogotá D.C., Colombia

**Correo Electrónico:** legalco@goloba.com

Este formulario ha sido diseñado para garantizar el ejercicio efectivo de su derecho de retracto, conforme a lo establecido en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor Colombiano) y la Ley 2439 de 2024, que regula el comercio electrónico en Colombia. En GOLOBA, nos comprometemos a proteger sus derechos como consumidor, ofreciendo un proceso claro, ágil y transparente para la devolución de productos y dinero.

### **Veracidad de la Información**

Al completar este formulario, usted declara bajo juramento que toda la información proporcionada es veraz y completa.

Si se detecta información falsa, incompleta o fraudulenta GOLOBA podrá rechazar la solicitud de retracto, exigir la devolución del producto (si ya fue recibido) a costa del consumidor, reportar el caso a las autoridades competentes por posible fraude, o cualquier delito tipificado en el código penal colombiano.

### **Tratamiento de Datos Personales**

La información proporcionada en este formulario será tratada conforme a nuestra Política de Privacidad y la Ley 1581 de 2012, garantizando la confidencialidad y seguridad de sus datos personales.

### **Advertencia de responsabilidad**

GOLOBA actúa como plataforma de intermediación entre vendedores y compradores, facilitando transacciones comerciales entre las partes, y por lo tanto es un intermediario que se rige bajo el principio de buena fe (Art. 83 Constitución Política).

Goloba no asume responsabilidad por:

1. Información falsa proporcionada por el consumidor.
2. Daños o alteraciones en productos no reportados al momento de la devolución.
3. Reclamos derivados del uso indebido de este formulario.

### **Instrucciones para el usuario**

1. Complete todos los campos obligatorios con información verídica.
2. Asegúrese de que el producto cumpla con las condiciones de devolución (sin uso, en empaque original y con todos sus accesorios), para más información consulte nuestras políticas de envíos y devoluciones, pagos y reembolsos.
3. Adjunte las pruebas solicitadas (fotos, factura, etc.) para agilizar el proceso.

4. Una vez enviado, recibirá un código de seguimiento para monitorear el estado de su solicitud.

#### INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR

Campo	Datos a Completar
Nombre Completo	
Número de Identificación	
Dirección de Entrega	
Teléfono/Celular	
Correo Electrónico	

#### DETALLES DEL PRODUCTO

Campo	Datos a Completar
Nombre del Producto	
Tipo de Producto	
Fecha de Entrega	(dd/mm/aaaa)

Método de Pago	<input type="checkbox"/> Tarjeta <input type="checkbox"/> PSE <input type="checkbox"/> Efectivo
----------------	--

## EJERCICIO DEL DERECHO DE RETRACTO

Por medio del presente, el usuario goloba previamente identificado ejerce su derecho de retracto conforme al Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, solicitando la devolución del dinero consignado y realizando la entrega del producto arriba mencionado dentro del plazo legal de 5 días hábiles contados desde la recepción del mismo habiendo previamente validado que:

1. El producto cumple con las condiciones para retracto:
2. Está en estado original, sin uso, con empaque y accesorios completos.
3. No es un producto excluido.

Adjunta evidencia fotográfica (máx. 3 imágenes).

**EXCEPCIONES AL RETRACTO:** El usuario goloba no podrá ejercer el derecho de retracto sobre los siguientes productos:

- Bienes perecederos.
- Bienes de uso personal (ropa interior, productos de higiene personal, etc.).
- Bienes cuyo contenido digital se haya empezado a ejecutar con consentimiento del consumidor.
- Bebidas Alcohólicas.
- Farmacia.
- Inmuebles.
- Material de laboratorio.
- Servicios cuya ejecución haya comenzado con el acuerdo del consumidor.
- Software descargado o contenido digital no suministrado en un medio tangible.
- Productos canjeables.
- Servicios de apuestas y loterías.
- Productos que por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- Bienes confeccionados conforme a especificaciones del consumidor o personalizados.
- Productos que se encuentren sellados por razones de higiene o seguridad, una vez que el sello haya sido retirado. Esto incluye, ciertos cosméticos, perfumes, tratamientos de belleza (entre otros).

## MÉTODO DE DEVOLUCIÓN

Seleccione una opción:

☐ Entrega en Punto Autorizado

- Dirección: \_\_\_\_\_

- Fecha máxima para devolución: \_\_\_\_\_

### **REEMBOLSO** (Procesado en 15 días calendario)

Mismo método de pago:

- ☐ Tarjeta (Crédito/Débito)
- ☐ PSE/Nequi/Daviplata:

Otro método: Adjuntar datos de pago

### **AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

☐ Autorizo a GOLOBA para el tratamiento de mis datos personales conforme a la Política de Privacidad disponible en nuestra plataforma con el fin de gestionar mi solicitud y mantenerme informado sobre su estado.

### **DECLARACIÓN Y FIRMA**

Certifico que toda la información proporcionada es verídica y acepto que GOLOBA verificará el estado del producto antes de procesar el reembolso.

<b>Firma del Consumidor</b>	<b>Fecha</b>
	(dd/mm/aaaa)

Este formulario debe ser diligenciado máximo al quinto día hábil posterior a la recepción del producto. Las devoluciones con daños o sin empaque original serán rechazadas.