

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE PAGOS ELECTRÓNICOS

En este documento, usted encontrará una sección de preguntas y respuestas que le ayudará a sus usuarios a aclarar sus dudas sobre los pagos electrónicos procesados a través de GOU Pagos. Recuerde que debe incluirlas en su sitio web.

1. ¿Qué es GOU Pagos?

GOU PAGOS es la plataforma de pagos electrónicos que usa **CALZADO GONZO** para procesar en línea las transacciones generadas en la tienda virtual con las formas de pago habilitadas para tal fin.

2. ¿Cómo puedo pagar?

En la tienda virtual de **CALZADO GONZO** usted podrá realizar su pago con los medios habilitados para tal fin. Usted, de acuerdo a las opciones de pago escogidas por el comercio, podrá pagar a través de tarjetas de crédito Visa, y MasterCard y Cuentas debito ahorro y corriente PSE.

3. ¿Es seguro ingresar mis datos bancarios en este sitio web?

Para proteger tus datos **CALZADO GONZO** delega en GOU pagos la captura de la información sensible. Nuestra plataforma de pagos cumple con los más altos estándares exigidos por la norma internacional PCI DSS de seguridad en transacciones con tarjeta de crédito. Además tiene certificado de seguridad SSL expedido por GeoTrust una compañía Verisign, el cual garantiza comunicaciones seguras mediante la encriptación de todos los datos hacia y desde el sitio; de esta manera te podrás sentir seguro a la hora de ingresar la información de su tarjeta.

Durante el proceso de pago, en el navegador se muestra el nombre de la organización autenticada, la autoridad que lo certifica y la barra de dirección cambia a color verde. Estas características son visibles de inmediato y dan garantía y confianza para completar la transacción en GOU Pagos.

GOU Pagos también cuenta con el monitoreo constante de McAfee Secure y la firma de mensajes electrónicos con Certicámara.

4. ¿Puedo realizar el pago cualquier día y a cualquier hora?

Sí, en **CALZADO GONZO** podrás realizar tus compras en línea los 7 días de la semana, las 24 horas del día a sólo un clic de distancia.

5. ¿Puedo cambiar la forma de pago?

Si aún no has finalizado tu pago, podrás volver al paso inicial y elegir la forma de pago que prefieras. Una vez finalizada la compra no es posible cambiar la forma de pago.

DERECHO DE RETRACTO:

De conformidad con el artículo con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 el derecho de retracto es la facultad que tiene el consumidor de resolver el contrato de compraventa y así mismo recibir el dinero pagado.

Aplica en casos de venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (05) días hábiles. Conforme a lo anterior, debe cumplirse los siguientes requisitos:

El consumidor deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, asumiendo los costos de transporte y los demás en los que pueda incurrir para realizar la devolución.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del calzado. En los casos, en que la devolución sea por defectos de fabricación, se debe realizar el procedimiento anotado en el punto 11 Garantías del presente documento.

Sobre los productos de calzado personalizados que se hayan fabricado conforme a las especificaciones del cliente, no podrá exigirse el derecho de retracto por parte del cliente.

MANUFACTURAS GONZO S.A.S. realizará la devolución del dinero en un tiempo no mayor a treinta (30) días calendario, desde el momento en que se presentó la solicitud de retracto. En los casos en que se hayan adquirido productos directamente en nuestras tiendas, no habrá lugar a retracto, por consiguiente, no se devolverá el dinero pagado.

DEVOLUCIONES:

Cuando el cliente solicite devolución del dinero porque el producto entregado no corresponde a lo solicitado, deberá enviar un correo electrónico a servicioalcliente@calzadogonzo.com en un término máximo de cinco (5) días hábiles desde la entrega del pedido, informando el problema de calidad del producto y cómo no cumplió sus expectativas. La solicitud será atendida por el área encargada y se le solicitará la dirección para recoger el producto con la empresa de transporte, sin ningún costo para el cliente. Posteriormente, MANUFACTURAS GONZO S.A.S. procederá con la devolución del dinero.

Reversión de pago: Cuando la venta del producto se realice mediante mecanismos de comercio electrónico, como PSE, tarjetas de crédito Visa, MasterCard, cuentas debito ahorro y corriente, o cualquier otro mecanismo de tienda virtual, el cliente podrá solicitar la reversión del pago si corresponde a una operación no solicitada, el producto adquirido no sea recibido, el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo conocimiento de la situación, deberá presentar la reclamación a MANUFACTURAS GONZO S.A.S. y al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, para que en conjunto procedan a reversar la transacción al cliente.

6. ¿Pagar electrónicamente tiene algún valor para mí como comprador?

No, los pagos electrónicos realizados a través de GOU Pagos no generan costos adicionales para el comprador.

7. ¿Qué debo hacer si mi transacción no concluyó?

En primera instancia, revisar si llegó un email de confirmación de la transacción a la cuenta de correo electrónico inscrita en el momento de realizar el pago, en caso de no haberlo recibido, deberás contactar al **DEPARTAMENTO DE VENTAS DE CALZADO GONZO** para confirmar el estado de la transacción.

8. ¿Qué debo hacer si no recibí el comprobante de pago?

Por cada transacción aprobada a través de GOU Pagos, recibirás un comprobante del pago con la referencia de compra en la dirección de correo electrónico que indicaste al momento de pagar.

Si no lo recibes, podrás contactar al **DEPARTAMENTO DE VENTAS DE CALZADO GONZO** o a la línea Telefónica 601-3168315 o al correo electrónico ventas@calzadogonzo.com, para solicitar el reenvío del comprobante a la misma dirección de correo electrónico registrada al momento de pagar.