

## Derecho de retracto

Estatuto del Consumidor. Ley 1480 de 2011. "Artículo 47. Retracto. En todos los contratos para la 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 (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

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.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

- En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
- En 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;
- En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
- En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
- En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
- En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
- En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de quince (15) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho."

Para solicitar el reembolso por retracto y/o desistimiento, solicitamos enviar un correo electrónico a la dirección [ventas@jirehtravel.com.co](mailto:ventas@jirehtravel.com.co), informando el tipo de solicitud a realizar, datos completos del cliente, documento de identidad, datos de contacto, producto y/o servicio adquirido, fecha de viaje. De ser necesario se solicitará información adicional que respalde el requerimiento mediante el correo en mención o a los datos de contacto suministrados.