

## POLITICAS DE DEVOLUCION

**DEVOLUCIONES POR RETRACTO DEL COMPRADOR.** De conformidad con lo establecido en el artículo 47 de Estatuto del Consumidor, las compras realizadas en la página de internet [www.electrigarajes.com](http://www.electrigarajes.com) están sujetas al Derecho de retracto.

- El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega de los bienes adquiridos.
- El consumidor deberá devolver el producto al proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. El producto debe estar en condiciones aptas para su venta (sin uso, sin armar, en el empaque original, catálogos, manuales y todas sus piezas)
- Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.
- Todo producto que se venda y salga de nuestras instalaciones y el cliente solicite devolución o cambio del mismo a si sea dentro de las 24 horas siguientes a partir de la entrega de la mercancía, deberá ser enviado a nuestro departamento de servicio técnico, ubicado en la ciudad de Barranquilla para realizar un control de calidad para determinar el estado y condiciones del producto, por lo cual esta solicitud tendrá respuesta de 5 a 8 días hábiles aproximadamente, debido a que normalmente el producto dura en camino de 3 a 5 días hábiles).
- Una vez ejercido el retracto, ELECTRIGARAJES S.A.S tiene un plazo máximo de **treinta (30) días calendario** para devolver la totalidad del valor pagado.

**DEVOLUCIONES O CAMBIOS POR FALLAS DEL PRODUCTO (GARANTÍA LEGAL).** De conformidad con lo establecido en el numeral 2º del artículo 11 del Estatuto del Consumidor, ELECTRIGARAJES S.A.S., realizará a elección del consumidor, la devolución del precio pagado, o el cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas en los siguientes eventos:

**1.** Cuando el producto se encuentre dentro del término de la garantía, presente fallas que estén cubiertas por ésta, tales como defectos de fabricación, y no admita reparación.

**2.** Cuando el producto se encuentre dentro del término de la garantía, presente fallas que estén cubiertas por ésta, admita reparación, haya sido reparado, y se repita la falla. En este segundo evento, en el cual se presenta la repetición de la falla, se debe tener en cuenta la naturaleza del bien y de la falla, debido a que, al hablar de bienes que están compuestos por sistemas donde cada uno de ellos actúa con independencia, en el momento de repetirse la falla, el cambio deberá hacerse respecto de esta parte y no de todo el bien.

- a.** Todo producto que se venda y salga de nuestras instalaciones y el cliente solicite el cambio del mismo a si sea dentro de los 24 horas siguientes a partir de la entrega de la mercancía, deberá ser enviado a nuestro departamento de servicio técnico, ubicado en la ciudad de Barranquilla , lo cual normalmente demora en trayecto aproximadamente de 3 a 5 días hábiles, solo en transporte, adicional a estos días, deberá tener en cuenta que se le realizara un control de calidad para determinar el estado y condiciones del producto, tiempo aproximado de este proceso de 5 a 8 días hábiles, luego de esto el

jefe del departamento de servicio técnico enviara un certificado vía correo electrónico o a los datos suministrados previamente por el cliente avalando o no la solicitud de cambio o devolución.

**b.** Si el producto presenta falla técnica dentro del término de garantía, el cliente debe dirigirse o enviarlo a nuestras instalaciones y solicitar un servicio técnico para hacerla efectiva. (tener en cuenta que el departamento de servicio técnico se encuentra ubicado en la ciudad de Barranquilla, por lo cual esta solicitud tendrá respuesta de 5 a 8 días hábiles aproximadamente, debido a que normalmente el producto dura en camino de 3 a 5 días hábiles).

Para ELECTRIGARAJES S.A.S., la calidad es fundamental. Nuestros proveedores comprueban exhaustivamente todos los productos que nos suministran, en condiciones reales para asegurarnos que son completamente capaces de soportar los usos para los cuales han sido diseñados. El departamento de servicio técnico de nuestra compañía inspeccionará los productos que presenten fallas en el periodo de garantías, si el daño es consecuencia de un defecto de fabricación o bien el producto no cumple con las especificaciones de fábrica, bajo condiciones normales y especificaciones técnicas para su uso, se reembolsara el costo del producto o se cambiará, a elección del cliente, en caso de no admitir reparación.

Nos comprometemos a reembolsar la totalidad del costo de los productos defectuosos, según el medio de pago recibido. Si el problema se debe a motivos contrarios a la calidad de los materiales y/o defectos de fabricación, este requerimiento no será tomado como cambio o devolución y será tratado por el departamento de servicio técnico de nuestra compañía bajo las políticas de garantías o reparaciones, lo cual podrá generar costos tanto de repuestos, mano de obra y transportes de equipos.

**b. • Para el cambio o devolución de un producto este debe estar:**

1. Debe presentar la factura de compra, en caso de no contar con ella, puede solicitar la constancia y/o certificado de compra.
2. Para hacer valido, cualquier cambio o devolución, el producto deberá contar con sus cajas, bolsas, y envolturas, en perfecto estado, completo y conservando su empaque original.
3. Con todos sus accesorios, manuales, y documento de garantía, completos y en buen estado.

**c. Causales para no aceptación de cambio o devolución:**

1. Se debe cumplir con todas las condiciones relacionadas anteriormente.
2. **Listado de productos que no tienen cambio:** No se aceptan cambios de productos tales como tarjetas electrónicas, accesorios eléctricos, cables, controles remotos, pulsadores, fotoceldas, repuesto tales como escobillas, bujes, anillos, empaquetaduras, cilindros, válvula, ejes, aceites y de más componentes internos.
3. No se aceptaran cambios de productos sobre pedidos, diseñados, cortados o elaborados a medida o bajo especificaciones particulares.

4. Si el producto luce dañado o alterado intencionalmente o por accidente.

**Nota Importante: al firmar y/o recibir la factura o cualquier documento que certifique el despacho de su producto, queda entendido que el cliente acepta incondicionalmente las políticas y condiciones de garantías, cambios y devoluciones y renuncia a cualquier tipo de reclamo que no esté considerado en el presente documento.**