

Políticas

De cambios devoluciones y garantías

1. POLITICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y/O GARANTIAS *(Conforme al Código de Comercio (Dec. 410 - 1971), Ley 1480 de 2011 y demás normas que apliquen regulación comercial en Colombia.)*

1.1 CAMBIOS Y/O DEVOLUCIONES

Aspectos para tener en cuenta para cambios y devoluciones de material

- ✓ Que la fecha de la entrega (al cliente) no supere los 30 días calendario.
- ✓ Que la mercancía para cambiar y su empaque se encuentren en perfecto estado y sin uso.
- ✓ No se aceptan devoluciones por cantidades menores a la unidad de venta.
- ✓ No se aceptan devoluciones de productos húmedos, sucios o contaminados.
- ✓ No se aceptan devoluciones de productos que hayan sido por encargo (Es decir cuando se solicitó directamente al fabricante por ocasión de la venta puntual)

Que documentos debes presentar para generar un cambio o una devolución

- ✓ Factura de compra (No es obligatorio, la empresa debe estar en capacidad de proveerla).
- ✓ Documento de identificación (del cliente) registrado en la factura.
- ✓ En caso de que la devolución la realice un tercero, debe presentar autorización escrita (puede realizarse a través del correo electrónico del cliente comprador registrado en la empresa) que será validada con el asesor que lo atiende, la factura de compra o en su defecto la fotocopia/RUT del documento de identificación del cliente/ Persona jurídica

Horarios de recepción para cambio o devoluciones

Los horarios de recepción para devoluciones corresponden a los mismos de las entregas en bodega. Son los siguientes:

- ✓ Lunes a viernes de 8:00 a 12:00 y de 14:00 a 16:00
- ✓ Sábados de 8:00 - 11:00

Lugar para realizar cambio o devoluciones

- ✓ Lugar: Santa Rosa de Cabal - Carrera 14 # 25 - 34 Bodega Enchapes Risaralda

Forma de reembolso de dineros por devolución de mercancía

En primera instancia la empresa dará al cliente que devuelve la mercancía un comprobante de SALDO A FAVOR del cliente, equivalente al valor de la devolución.

Con este saldo a favor podrá acceder a la compra de cualquier otro producto de la empresa.

Si la gerencia, por gesto comercial, decide devolver el dinero, máximo a los 5 días hábiles de la devolución y comprobación de la transacción; se realizará dicha devolución de la misma forma como el cliente canceló teniendo en cuenta algunos descuentos legales y transaccionales, así:

- ✓ Si la compra se realizó en efectivo, se realizará devolución en efectivo a nombre de quien realizó el pago, o por transferencia banco a banco (debe presentar certificado de cuenta bancaria) del titular de la factura.
- ✓ Si la compra se realizó con tarjeta, se devolverá el dinero a la cuenta que el cliente certifique (debe presentar certificado de cuenta bancaria) y se deducirá de la devolución del dinero un gasto financiero del 1.5%.
- ✓ Si la compra se realiza desde una tarjeta internacional (debe presentar certificado de cuenta bancaria nacional) y se deducirá de la devolución del dinero un gasto financiero del 3%.
- ✓ Si el pago se realizó a través de plataformas wompi, epayco u otro medio electrónico actual para el reembolso del dinero se descontarán los gastos inherentes a la transacción.

Derecho de Retracto para compras por www.enchapesrisaralda.com

Los clientes de www.enchapesrisaralda.com, es decir de compras **NO PRESENCIALES 100%**, cuentan con la posibilidad de ejercer su derecho al retracts de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; esto es, por parte del usuario reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta y por parte de Enchapes Risaralda o efectuando la devolución de lo pagado por el producto. Siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

Oportunidad:

- ✓ Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.
- ✓ Estado de la mercancía: El usuario deberá devolver el producto a Enchapes Risaralda en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado ni armado el artículo, en su caja o empaque original, en perfecto estado, con sus piezas completas; apto para una nueva venta.

Costos de transporte:

- ✓ Deberán ser asumidos por el usuario y los demás que conlleven la devolución del bien.

Productos excluidos:

- ✓ El derecho de retracts no aplicará para productos aquellos que fueron elaborados, fabricados, armados, cortados o preparados conforme a las especificaciones del usuario o que son claramente personalizados.
- ✓ Enchapes Risaralda efectuará la devolución del dinero al usuario, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción de la mercancía devuelta.

- ✓ La mercancía podrá ser devuelta a través de estos medios a elección del usuario:
 - Entregándola personalmente en Bodega Enchapes Risaralda de Santa Rosa de Cabal - Carrera 14 # 25 - 34.
 - Llamando a la línea: 316 5327894 donde se coordinará la recogida en su domicilio a través de una empresa transportadora de mercancía. Le recordamos que quien ejerza el derecho de retracto deberá pagar el valor de este servicio.

1.2 GARANTIAS

Guía y condiciones para solicitar una garantía

- ✓ Presente la tirilla de pago y/o factura (No es obligatorio, la empresa debe estar en capacidad de proveerla).
- ✓ El producto debe estar en condiciones aptas para su venta (sin uso, sin armar, en el empaque original, catálogos, manuales y todas sus piezas).
- ✓ La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico.
- ✓ Para tramitar la garantía de un producto instalado se programará una visita técnica de verificación.
- ✓ Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, por ello, tenga en cuenta que el producto se remitirá al proveedor para su diagnóstico técnico y su reparación (si aplica). El proceso de reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.
- ✓ Para agilizar la respuesta en la solicitud de garantía, le recomendamos contactar directamente al Centro de Servicios Autorizado por el fabricante. Lo anterior también aplica para productos instalados. Para saber cuál es el Centro de Servicio Autorizado adecuado, solicite esta información en el teléfono: (+57) 317 6383676.
- ✓ Si resulta procedente la garantía del producto, se efectuará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrarán oportunamente los repuestos requeridos. Si el producto no admite reparación, se procederá a la devolución del precio pagado.
- ✓ Si el producto estuviera en un lugar diferente al de la compra, el cliente deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía.
- ✓ En caso de repetirse la falla a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.

La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido es:

- ✓ Hubo fuerza mayor o caso fortuito
- ✓ El hecho de un tercero
- ✓ El uso indebido del bien por parte de consumidor
- ✓ Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía

Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.

1.3 CARGOS POR ENVÍO E IMPUESTOS

El cliente deberá asumir los costos de transporte de los productos adquiridos y el pago de los impuestos a que haya lugar en razón con su compra; en todo caso, el valor del transporte será informado al momento de generar la orden de compra, aclarando que dicho cargo puede variar conforme a la ciudad a donde deba efectuarse el despacho y será informado de manera definitiva en el correo electrónico registrado en nuestro sistema de aceptación de la orden de compra y notificación de pago exitoso. (validar si esto se trabajará y valores en Enchapes Risaralda, actualmente no se suministran valores al cliente de ese modo).

1.4 PROMESA DE ENTREGA

La promesa general de entrega de un producto adquirido a través de esta página web será de ocho (8) días hábiles, que se comenzarán a contar a partir del día siguiente a la aceptación de la orden de compra. No obstante, ante circunstancias imprevistas, ajenas a la voluntad de Enchapes Risaralda e irresistibles que se llegasen a presentar retrasos en las entregas, tales circunstancias serán informadas telefónicamente o por vía electrónica al comprador. (validar tiempos de entrega, si es con otro operador logístico, determinar tiempos de entrega antes de publicar)

Ahora bien, en el e-mail que confirma la aceptación de la orden compra y pago exitoso de los productos, se informará el tiempo estimado de entrega, sin que éste pueda exceder a los treinta (30) días.

La venta estará sujeta a disponibilidad del inventario, si al realizar el alistamiento del producto no hay disponibilidad del mismo, Enchapes Risaralda se comunicará con el cliente para resolver la situación.

1.5 TIEMPOS Y POLÍTICAS DE ENVÍO

Enchapes Risaralda no se compromete con horas específicas de entrega. El pedido llegará al lugar de residencia según la fecha asignada, entre las 7:00 am y las 8:00 pm. de lunes a sábado. La mercancía se entregará en la dirección indicada por el usuario, para el caso de artículos de volumen y peso inferior a un metro cubico o veinticinco kilogramos se entregarán por transportadora quienes dejarán en el **primer piso** de la dirección de entrega. Para el caso de conjuntos cerrados o propiedades horizontales en los que no se permita el ingreso, se entregará en la portería; para el caso de vías peatonales, se dejará hasta donde pueda ingresar el vehículo de la transportadora, en Armenia, Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal, Chinchina y Manizales y algunas poblaciones



aledañas en Risaralda y Caldas se podrá entregar por nuestro equipo logístico en el lugar de entrega indicado por el usuario.

La factura de compra será enviada por correo electrónico registrado al momento de la compra.

En el evento en que se visite el domicilio del comprador y no logré hacerse la entrega del pedido porque él o su autorizado no se encontraban presentes, podrá reprogramarse el nuevo envío, previa comunicación telefónica con el comprador para notificar la novedad y coordinar la nueva entrega, si el cliente no se encuentra y hay que reprogramar una tercera entrega, esta entrega tendrá un costo adicional igual al costo de transporte cobrado en la factura. Para cancelar este valor el cliente deberá comunicarse con su asesor o llamando a la línea 317 6383676.