

POLÍTICA DE GARANTÍA

El cliente al momento de firmar la factura y/o remisión, da por aceptado que recibe el producto a satisfacción en cuanto a calidad y partes completas. Si el pedido supera las 30 unidades por ítem, tendrá un plazo máximo de 5 días para hacer la reclamación si el producto llega incompleto o en mal estado.

Condiciones para devolver un producto o compra

1. Ser el titular que realizó la compra y debe contar con toda la documentación de compra: soporte de pago, factura y documento de identificación.
2. Las devoluciones de cualquier producto solo se podrán realizar a partir de la unidad de empaque entregada (Ejemplo: unidad, caja, pallet, etc.), debe estar completa y en perfecto estado, tal y como se recibió en el momento de la entrega.
3. La solicitud será respondida en un plazo máximo de 3 días hábiles.
4. Una vez aceptada la solicitud de devolución, el cliente deberá confirmar la fecha y hora en la que realizará la devolución. Si la devolución es a través de una transportadora, el cliente deberá proporcionar los datos de la misma, como la entidad y el número de guía.

No se aceptan devoluciones de productos adquiridos bajo las siguientes condiciones

1. No presentar la factura de compra.
2. Haber sido usado.
3. Partes deterioradas o no originales.
4. No contar con todas las partes y/o accesorios originales.
5. Después del tiempo de garantía correspondiente para cada ítem.

Exoneración de responsabilidad de la garantía

FENIXCOL se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. El uso indebido del bien por parte del consumidor.
2. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto.

FENIXCOL



En caso de ser aceptada la devolución por parte de **FENIXCOL**, el comprador deberá:

1. Entregar el producto en la sala de ventas de la regional más cercana. Para este caso Servicio al Cliente le informará en cuál de las salas de venta deberá entregar el producto y su número de devolución respectivo.

Reversión de pagos

En los casos en los que de acuerdo con la **Ley 1480 de 2011 y al Decreto 587 de 2016** aplique la reversión del pago hecho por medios electrónicos se deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. La solicitud de devolución se podrá presentar a través de los siguientes canales: **info@fenixcol.com.co**, **(+57) 310 882 5285** y **(+57) 311 673 7431**.
2. Presentar la reclamación dentro de los 5 días hábiles contados a partir del momento en el cual tuvo conocimiento de la situación que motiva la reversión del respectivo pago.

importante

Entregar el producto en la sala de ventas de la regional más cercana. Para este caso Servicio al Cliente le informará en cuál de las salas de venta deberá entregar el producto y su número de devolución respectivo.

Cambio de productos

1. El cliente deberá contactar a su asesor comercial para notificar la intención de cambio y confirmar la disponibilidad del producto por el cual se realizará el cambio. El producto debe estar en su estado original, sin usar y sin daños, el plazo será dentro del mes en que se generó la factura.
2. Costo de envío: El cliente deberá hacer llegar el producto en excelente estado sin rayones, daños, etiquetas ajenas a la marca y cualquier estado que afecte el producto original, previa confirmación con el área comercial y/o logística. Al momento de la entrega se realizará cambio mano a mano por el nuevo producto solicitado.

FENIXCOL



fenixcol.com.co



fenixcol_oficial



Fenixcol Oficial