POLÍTICAS DE GARANTIÍA

1. RECEPCIÓN DEL PRODUCTO

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 hábiles para hacer la reclamación si el producto llega incompleto o en mal estado.

2. CONDICIONES PARA DEVOLVER UN PRODUCTO O COMPRA

1. Contar con la factura de compra.

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 2 días hábiles.

4. Una vez aceptada la solicitud de devolución, se le indica al cliente cuándo podemos realizar la recogida en la ciudad de Bogotá; si es fuera de la ciudad, el cliente deberá enviar la guía para la recolección.

3. CONDICIONES PARA CAMBIOS Y DEVOLUCIONES COMERCIALES VOLUNTARIAS

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.

4. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA

FENIXCOL podrá exonerarse de responsabilidad por garantía cuando demuestre que el defecto o daño se produjo por alguna de las causales legalmente establecidas, entre ellas: (i) fuerza mayor o caso fortuito; (ii) hecho de un tercero; (iii) uso indebido del producto por parte del consumidor; o (iv) incumplimiento de las instrucciones de instalación, uso, mantenimiento o conservación suministradas con el producto, cuando dicha circunstancia haya ocasionado el defecto. La aplicación de estas causales deberá estar debidamente sustentada y no operará de manera automática por la sola existencia de daños o deterioro.

5. COBERTURA DE LA GARANTÍA LEGAL

La garantía legal ampara, en los términos de la legislación aplicable, la calidad, idoneidad y seguridad del producto. La cobertura y la solución dependerán de la naturaleza del defecto, del tipo de producto y de las reglas legales aplicables. La garantía no se limita a daños visibles al momento de la entrega.

6. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA GARANTÍA

El cliente podrá presentar una reclamación de garantía a través de los canales oficiales de **FENIXCOL** (correo, número de contacto). Para facilitar su gestión, se recomienda suministrar: (i) (ii) nombre y datos de contacto (iii) número de factura o soporte de compra; (iv) referencia del producto; (v) descripción de la falla; y (vi) fotografías o videos cuando sea posible. La falta de alguno de estos elementos no deberá convertirse en una barrera injustificada para ejercer los derechos legales del consumidor.

La respuesta a una reclamación directa de garantía deberá emitirse dentro del término legal aplicable, que en general es de cuarenta y ocho (48) días hábiles, contado conforme a las reglas legales. Este término no debe confundirse con el plazo interno de respuesta de solicitudes comerciales.

Se hará arreglo al producto, se cambia la pieza; si no se puede cambiar, se cambia el producto y si este no se puede cambiar, se hace la devolución del dinero.

6.1. TIEMPOS DE ATENCIÓN, REPARACIÓN O CAMBIO

Una vez recibida la solicitud con la información necesaria y, cuando se requiera, el producto para su revisión, **FENIXCOL** realizará la evaluación y, si la garantía resulta procedente, gestionará la reparación o el cambio del producto en un plazo máximo de ocho (8) días hábiles. El término se contará a partir del día hábil siguiente a la recepción del producto y de la información requerida para su evaluación; cuando no sea necesaria la entrega física del producto, se contará desde la radicación completa de la solicitud. Si por la naturaleza del caso se presenta una circunstancia que impida cumplir este plazo, **FENIXCOL** informará oportunamente al cliente la razón y el procedimiento a seguir, sin desconocer los términos ni las soluciones establecidos en la normativa aplicable.

7. ENTREGA DEL PRODUCTO CUANDO SE APRUEBE UNA DEVOLUCIÓN O RECLAMACIÓN

En caso de ser aceptada la devolución por parte de FENIXCOL:

1. **FENIXCOL** recogerá el producto si es en la ciudad de Bogotá o hará directamente el cambio. Fuera de Bogotá, el cliente debe hacer llegar el producto a las instalaciones en Bogotá; si la revisión sale a favor del cliente, Fenixcol asumirá los costos de envío. De lo contrario, los asume el cliente.

8. COBERTURA DE LA GARANTÍA LEGAL

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.

9. CAMBIO DE PRODUCTO

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. El producto deberá estar 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.

10. ALCANCE Y APLICACIÓN

La aplicación de esta política se realizará de acuerdo con el ámbito de protección de la Ley 1480 de 2011. En operaciones con distribuidores, empresas o compradores institucionales, deberá analizarse si quien adquiere el producto actúa como consumidor o usuario final o si lo incorpora a procesos de producción, transformación o comercialización. Las condiciones comerciales pactadas no podrán desconocer normas imperativas cuando exista una relación de consumo.