

Ferrelectricos pasto / Términos y condiciones, Políticas de garantía en compras realizadas en comercio físico o punto de venta físico.

TÉRMINOS Y CONDICIONES Ferrelectricos pasto

Condiciones de compra

El usuario manifiesta y acepta que, al realizar una compra, se ha cerciorado directamente de las condiciones de los productos ofrecidos; entre otras el valor del producto, las calidades y características del mismo, los tiempos de entrega, la disponibilidad, las políticas de garantía, y demás aspectos directa e indirectamente relacionados con la compra. Así mismo, el usuario es el único responsable de la información suministrada para la elaboración de su factura o creación de un usuario.

Horarios

Los horarios para la realización de la compra son los que se establecen en este documento y/o los que se estilen para el comercio físico y/o digital. Sin embargo, y sin que ello implique responsabilidad alguna para **Ferrelectricos pasto**, éstos podrán, sin previo aviso y por su mera liberalidad, cambiar los horarios o interrumpir su funcionamiento.

Los horarios de atención quedan así:

De lunes a sábado de 9am a 7Pm Jornada continua
Días festivos de 9am a 1Pm Jornada continua.

Formas De Pago

Compras Realizadas por Medios Presenciales

Aceptamos las siguientes franquicias de tarjetas de crédito: Visa, MasterCard y American Express, independientemente de la entidad y la modalidad (crédito/débito).

Además de recibir pagos en efectivo y transferencia bancaria o QR.

Condiciones Para Declinación De La Compra

El Usuario al momento de la compra debe estar complementemente seguro del producto o servicio que pretende adquirir, por tanto, después de realizada y finalizada una transacción, se realizarán cambios del producto adquirido solamente si el mismo se encuentra dentro de las condiciones establecidas para tal fin en estos términos y condiciones o en la política de garantías.

Documento Equivalente A Factura

El documento equivalente a factura se remitirá junto con el producto adquirido a la dirección mencionada por el cliente.

Garantía De Productos

Ferrelectricos pasto legalmente ofrece garantía legal de los productos siempre y cuando no sobrepasen los estatutos, o las leyes expresadas en el estatuto del consumidor o las políticas de garantía de ferrelectricos pasto.

También esta exonerada de cualquier garantía o reclamación productos vendidos o comercializados bajo el termino (imperfecto)

El alcance de dicha garantía se encuentra establecido en la política de garantías www.ferrelectricospasto.com

Envíos

En los casos en que el cliente desee que su compra realizada en punto físico, sea entregada a domicilio o en cualquier ciudad principal a nivel nacional , deberá hacerlo saber antes de la compra y según sea el caso el cliente será el responsable por los pagos de fletes y servicios de las transportadoras para su posterior embalaje y envío .

Política de garantías

En este documento usted encontrará la forma en que puede ejercer sus derechos de consumidor con relación a las garantías sobre los productos adquiridos directamente a través de nuestros canales físicos, y el alcance de tales garantías.

1. OBJETIVO

Ferrelectricos pasto por medio del presente documento establece la política de garantías en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, Decreto 735 de 2013 y demás disposiciones concordantes.

2. ALCANCE

La política de garantías es aplicable a todos los procesos de venta directa en comercio físico que realice el Garante.

3. DEFINICIONES

A efectos de este documento, y sin perjuicio de las normas legales vigentes se establecen las siguientes definiciones:

- **Indicaciones de cuidado de piezas delicadas y de un solo uso:** Hace referencia al documento anexo y que es parte de esta política, en el cual se informan (de acuerdo con la respectiva materia prima) los usos adecuados, cuidados, mantenimiento, y en general recomendaciones necesarias que debe observar el consumidor, para preservar la idoneidad y utilidad de los productos comercializados por ferrelectricos pasto.

- **Calidad:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- **Garantía:** Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.
- **Información:** Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.
- **Producto:** Todo bien o servicio.
- **Productor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.
- **Promociones y ofertas:** Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.
- **Proveedor o expendedor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.
- **Publicidad:** Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.
- **Producto defectuoso:** es aquel bien mueble o inmueble que, debido a un error en el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.
- **Servicio Técnico:** Atención de garantías posventa, a un producto o prestación de un servicio, que entre otros aspectos comprende: La Reparación del bien, salvo que no

sea susceptible de reparación, caso en el cual deberá cambiarse o devolverse lo pagado, a elección del CLIENTE.

- **Ventas a Distancia:** Son ventas las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico (Art. 5º numeral 16 Ley 1480 de 2011)

Por favor lee con atención los siguientes puntos que debes tener en cuenta a la hora de solicitar una garantía o cambio.

- El producto debe estar en condiciones aptas para su venta (sin uso, sin armar, en el empaque original, catálogos, manuales y todas sus piezas).
- Debe presentar la factura de compra, en caso de no contar con ella, la puede descargar del correo electrónico.
- El plazo máximo para solicitar el cambio de productos será de 3 días calendario a partir de la fecha de entrega.
- Los cambios aplican para productos que NO se hayan usado
- Puedes gestionar el cambio a través de nuestro sitio web www.ferrelectricospasto.com en el chat de servicio al cliente, escribiéndonos tu solicitud al correo ferrelectricospastocliente@gmail.com o comunicándote en nuestra línea (2)7235728.
- No realizamos devoluciones de dinero en efectivo en los casos de cambio o retracto por parte del cliente en compras físicas, se generará un bono cargado con el valor de tu compra para ser redimido únicamente en la tienda física.
- Para realizar el cambio, el producto o productos deben tener el mismo o mayor precio pagado por el cliente, en ningún caso se aceptará un cambio por un producto de menor valor, puedes agregar más productos a tu compra o de un mayor valor y pagar el excedente.
- No se realiza la devolución de dinero.
- Para realizar uno de estos procesos debes acercarte con el producto a nuestro almacén ubicado en la Calle 16#24-58 C.c la 16 L125 pasto, Colombia., también puedes comunicarte a las líneas de atención en pasto, WhatsApp y correo electrónico .
- Si no has recibido tu producto durante la fecha estipulada, comunícate a la línea de atención +57 3113347568.
- Las devoluciones se realizarán a través de una nota de devolución equivalente al valor real pagado por el producto. La nota de devolución podrá utilizarla para comprar otro producto del mismo valor de la nota en nuestro almacén
- La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico.
- 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.

- 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 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.
- Nuestros productos marcados / Vendidos / comercializados bajo el termino (imperfectos) presentan deficiencias o anomalías en su fabricación y elaboración, por lo tanto, no tienen cambio ni garantía.
- En caso de falla de fabricación del producto es requisito indispensable que este sea revisado por el Centro de Servicios Autorizado establecido por la marca. Éste realiza el diagnóstico respectivo y con base en él podrá decidir entre una de las siguientes opciones:
 1. Si el producto debe ser reparado, el proveedor procederá a realizar este servicio de forma gratuita.
 2. Podrá aceptar el cambio del artículo mediante carta, la cual debe ser enviada por el centro de servicio autorizado o
 3. Negar la solicitud de efectividad de la garantía fundadamente. Para el trámite de tu garantía debes presentar la tirilla de compra impresa que enviamos a tu correo electrónico o fotocopia de la cédula de ciudadanía del comprador.
- Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de garantía. Debes tener 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.
- Si el Centro de Servicios Autorizado certifica que efectivamente el producto tiene problemas o defectos de fábrica, la garantía del nuevo producto o del producto reparado inicia a partir de la fecha en que sea recibido por el cliente y hasta el tiempo establecido. Esta reparación es gratuita y en caso de que la falla se repita, tendrás la opción de solicitar el cambio del bien, efectuar una nueva reparación o la solicitar la devolución del dinero.
- La garantía de un producto se perderá por alguna de las siguientes razones:
- Cuando se usa inadecuadamente el producto o se le da un uso diferente para el que fue diseñado. Por fluctuaciones del voltaje generadas por descargas eléctricas o rayos, vandalismo, robo o similares. Cuando se tienen conexiones inadecuadas (para el caso de productos que lo requieran) Cuando se instala, destapa o se repara por un tercero no autorizado por el proveedor o por **FERRELECTRICOS PASTO**. Cuando el certificado de garantía, número de serie o modelo del artículo sufren alteraciones o enmendaduras, o por otras causas establecidas por el productor del artículo y que son referenciadas específicamente en el Certificado de Garantía que es entregado en el momento en que se realiza la compra.

- Cuando se demuestre que el defecto proviene de fuerza mayor o caso fortuito. Cuando el cliente no atienda las instrucciones de instalación, armado, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto, en la garantía o en la página de información del artículo en www.ferrelectricospasto.com o www.ferrelectricospastotiendavirtual.com
- Si un producto llega incompleto debe comunicarse con nosotros para verificar el estado del producto y hacer el envío correspondiente de la pieza faltante.
- **DUPLICADOS DE LLAVES TRADICIONALES / DE SEGURIDAD O MULTIPUNTO / DE AUTOMOVIL O MOTOCICLETA** Recuerde que para adquirir estos productos o servicios de la gama o descripción (duplicación de llaves) estos únicamente se ofrecerán en las tiendas físicas habilitadas para ello, así mismo por tratarse de un producto o servicio imperfecto que es imposible garantizar su funcionalidad al 100%, FERRELECTRICOS PASTO no admite la devolución, cambio, reclamo del producto ni se hace responsable por los defectos que se puedan generar en la funcionalidad de los mismos, las cuales se pueden presentar por fallas en el diseño original, hechos de un tercero o fallas mecánicas en los dispositivos o productos que el usuario quiere poner en funcionamiento.

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.

*En ferrelectricos pasto los días hábiles son contados de lunes a viernes sin incluir festivos.

EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

Esta garantía no cubre defectos o daños derivados de:

- Inadecuada instalación, programación, manejo, aplicación y uso del producto contrario a las especificaciones establecidas en el catálogo, ficha técnica, instrucciones en la plantilla de instalación y manual de uso.
- Impactos, rayones, manchas, abolladuras y alteraciones físicas ocasionadas al producto.
- Mantenimiento o limpieza que utilice agentes químicos agresivos (hipocloritos, ácidos clorhídricos, solventes, entre otros productos de limpieza) y/o aparatos de limpieza que utilicen elementos mecánicos agresivos (rodillos, pulidoras, limpiadores de agua a presión, entre otros).
- Transporte y almacenamiento inadecuado.
- Desgaste mecánico y/o de acabado generados por el uso y limpiezas de rutina.
- Reparaciones no autorizadas o uso con productos o partes de otras marcas no autorizadas.
- Modificación en el producto, independiente si la modificación causa o contribuye al defecto reportado.
- Errores del cliente al momento de la elaboración del pedido
- Productos que ya fueron instalados y que sufran alguna o varias causales anteriores o son devueltos a la tienda incompletos no serán reparados, ni se repondrán

- Esta garantía NO cubre daños por accidentes, mal cuidado, negligencia o proceso de desgaste y decoloración naturales de los productos con el tiempo, ni tampoco el desgaste, rasgones, rotos, agujeros, o quemaduras ocasionadas por el uso indebido del producto.
- Tampoco cubre los daños causados por productos dejados a la intemperie por parte del cliente y en los que el ambiente climático provoque causas como sobreexposición, rozaduras con superficies duras, daños por mal uso, manchas o uso indebido del producto, oxido, desgaste en los accesorios por lluvia, hongos y polvo etc.
- En pegantes, baterías, brocas, pintura, brochas, rodillos y demás consumibles NO aplica ninguna garantía legal, por lo cual no hay cambios reclamos ni devoluciones.

TÉRMINO DE LA GARANTÍA

La Garantía legal para todos los productos comercializados por la tienda física y virtual son (1) Año a partir de la fecha de compra (exceptuando de esta los descritos como (**productos imperfectos**)).

Para servicios de reparación y mantenimiento, ferrelectricos pasto ofrece una garantía legal de 3 meses contados a partir de la fecha de servicio.

Para los productos y/o servicios de duplicación de llaves en donde se entrega un bien FERRELECTRICOS PASTO se abstiene de dar garantía legal por comercializarse u ofrecerse bajo el criterio de (Productos y Servicios imperfectos) De acuerdo con el artículo 15 de la [Ley 1480 del 2011](#) del estatuto del consumidor.

Parágrafo. Cuando en la factura de venta se haya informado al consumidor el o los imperfectos y/o deterioros, la garantía legal no será exigible con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el consumidor.

Y de acuerdo con el artículo 16 de la ley 1480 del 2011

Ferrelectricos pasto quedara exonerado de toda responsabilidad cuando se evidencien los siguientes criterios.

Artículo 16. Exoneración de responsabilidad de la garantía. El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito;
2. El hecho de un tercero;
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y

4. 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. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.

Para productos de la línea o segmento (llaveros)

El diseño del producto tiene un proceso de elaboración por volumen que hace que cada uno tenga acabados únicos e irregulares entre varios de la misma especie, por lo cual, estos no se consideran imperfectos de calidad, o fallas de fabricante.

La garantía en servicios quedara como condicionante que la falla o el desperfecto del cual se reclama sea el mismo reparado anteriormente y no contara como parte de la garantía una nueva falla o un nuevo desperfecto en los componentes del artículo en cuestión.

En caso de que el producto recibido no cumpla con las condiciones para aceptar la devolución, el cliente será informado con un mensaje vía correo electrónico donde se explica la razón por la cual no procede el cambio y/o garantía, junto con las pruebas de la verificación y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial.

Expiración del tiempo de garantía

Si se presenta una solicitud de garantía sobre un producto cuyo término de garantía ha expirado de acuerdo con lo establecido en los términos de garantía, no será objeto de garantía.

ACLARACIONES AL PROCEDIMIENTO

La reparación o el reemplazo de partes o piezas, realizados sin previa autorización de **FERRELECTRICOS PASTO** no serán asumidos por el comercio.

Proceso de Devolución de Dinero, en caso de que aplique:

Se solicitará al cliente los siguientes documentos:

1. Formato de Solicitud de Garantía (Anexo)
2. Fotocopia de la cédula de ciudadanía o documento equivalente
3. RUT
4. Factura (en caso de contar con ella)
5. Certificación bancaria, cuando aplique.

Para la devolución de dinero en los casos de retracto por garantía se harán de la misma forma en que fueron pagados al principio de la compra.

De manera deliberada y cuando aplique en compras realizadas por medio de (datafono, efectivo o transferencia bancaria) se te hará la devolución en dinero en efectivo o transferencia bancaria.

Esta transferencia se verá reflejada dentro de las 72 horas siguientes Hábiles y dependerá del banco donde esté inscrita la cuenta bancaria.

Pago con Tarjetas Crédito

Si pagaste con tarjeta de crédito Una vez iniciemos el proceso de reembolso ante la entidad bancaria por medio de nuestras pasarelas de pago contratadas, la devolución dependerá del tiempo que el banco se tome en hacerla efectiva, este tiempo puede variar entre 15 y 25 días hábiles.

Ten en cuenta que dependiendo del banco que tengas, algunas veces las devoluciones se pueden reflejar en la fecha antes o después de tu corte mensual asignado, por lo que deberás estar consultando los extractos o Movimientos de tu cuenta, así mismo como consultar directamente con tu banco cualquier duda existente.

En caso de ser un pago por Consignación Bancaria se solicitará la siguiente documentación para efectuar el pago. *Cedula de Ciudadanía escaneada *Certificación Bancaria a nombre del titular de la compra, la cual no debe ser mayor a 30 días de expedida, Numero y tipo de cuenta Los documentos anteriores podrán ser enviados a través de correo electrónico, a ferrelectricospastoclientes@Gmail.com En caso de que el cliente titular no tenga cuenta bancaria podrá autorizar el pago a la cuenta de un tercero. Dicha autorización deberá llegar en original y debidamente autenticada de manera física a través de una de nuestras tiendas físicas.

El reembolso a tarjeta de crédito y/o transacciones por pasarela de pagos puede tomar hasta 30 días hábiles, este tiempo es estimado y está sujeto al proceso interno del banco emisor de la tarjeta y/o cuenta bancaria **FERRELECTRICOS PASTO** no será responsable por deducciones o retenciones de dinero por concepto de servicios que la entidad financiera pueda aplicar.

Revisión de los presentes términos y condiciones

FERRELECTRICOS PASTO podrá, en cualquier momento, revisar los términos de uso aquí contenidos, por medio de la actualización del texto acá publicado. El usuario conviene en darse por obligado por cualquiera de tales revisiones, las cuales se entenderán vigentes a partir del momento en que las mismas sean publicadas a los usuarios, los cuales el usuario estará obligado de cumplir en el evento que decida utilizar este y demás sitios físicos a nivel nacional.

Legislación y jurisdicción aplicable

Estos términos y condiciones de venta se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la república de Colombia. Cualquier controversia que derive de este documento se someterá a los jueces competentes de acuerdo con la legislación colombiana, y tanto **FERRELECTRICOS PASTO** como el cliente renuncian expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro.

*Si no deseas recibir más correos electrónicos de nuestras tiendas físicas o digitales, o de www.ferrelectricospasto.com o www.ferrelectricospastotiendavirtual.com has clic en la palabra “de suscribirme” al final de nuestros correos electrónicos y sigue las instrucciones.

Si tienes alguna inquietud, puedes comunicarte a nuestra línea telefónica (2) 7235728 o nuestro chat de whatsapp +57 3113347568 de lunes a viernes de 9:00 am a 7:00 pm (no aplica festivos), al correo ferrelectricospasto@Gmail.com o a través de nuestro sitio en el chat de atención en línea de lunes a viernes de 9:00 am a 7:00 pm (no aplica festivos).

O puedes comunicarte directamente con nuestras tiendas, consultando la información aquí www.ferrelectricospasto.com

Para tales efectos te invitamos a consultar sic.gov.co

