

Ferrelectricos pasto / Términos y condiciones, Políticas de garantía en compras realizadas en plataforma digital o ventas no presenciales.

TÉRMINOS Y CONDICIONES **Ferrelectricos pasto**

Aceptación de Términos y Condiciones

El cliente entiende y acepta que antes de realizar una compra a través de un medio no presencial (plataforma digital o venta no presencial) ha leído y está de acuerdo con los términos y condiciones descritos en este documento. Para todos los efectos de los presentes términos y condiciones, **FERRELECTRICOS PASTO TIENDA virtual**, identificada con el Nit. 1.085.328.678 debe entenderse como **FERRELECTRICOS PASTO**.

Productos publicados

Los productos publicados en nuestra página www.ferrelectricospasto.com y www.ferrelectricospastotiendavirtual.com corresponden a una selección de referencias y pueden no coincidir con el portafolio y precio de las demás tiendas físicas y digitales así mismo pueden ser exclusivos del canal y solo podrán ser adquiridos a través de la página virtual.

Nuestros precios son de referencia y estos pueden variar sin previo aviso, de acuerdo con las condiciones del mercado. Las fotografías publicadas son orientativas y no incluyen accesorios o elementos que ambientan la misma, tenga en cuenta que el producto ofrecido corresponde únicamente a la descripción, referencia, y/o nombre que se encuentra publicado junto al producto.

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 la 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 .

Algunos productos pueden tener lugares específicos para su despacho, si es el caso dentro de la información del producto se comunicará esto. En caso de incumplimiento de estas condiciones, **Ferrelectricos pasto** no tendrá ninguna responsabilidad sobre el retraso o imposibilidad de entrega del producto.

Precios y Promociones

Los precios y promociones vigentes en nuestra página web pueden ser exclusivos para compras por este canal y no siempre coincidirán con los vigentes en las tiendas físicas.

Al igual las promociones, ofertas y obsequios que puedan ofrecer las demás tiendas pueden diferir de las aplicables a compras realizadas a través de nuestro sitio web.

Ferrelectricos pasto hace todo lo posible para que la información publicada en el sitio web sea veraz y sin errores tipográficos, dado el caso en que se produjera algún error de esta clase ajeno a la voluntad de **Ferrelectricos pasto** se procederá de inmediato a la corrección. Si ocurre un error tipográfico en algún precio publicado y un cliente hubiera realizado la compra de dicho producto, **Ferrelectricos pasto** comunicara al cliente sobre este error. Igualmente, en caso de no tener disponible un producto adquirido, el cliente será informado para ofrecerle productos sustitutos, indicarle el tiempo de llegada del nuevo producto. Para los casos antes mencionados el cliente y/o **Ferrelectricos pasto** podrá hacer la devolución de las sumas pagadas sin ningún costo por ninguna de las partes, en un plazo máximo de 30 días.

Esta causal de devolución de dinero es únicamente en casos en donde no hayan productos de remplazo o sustitutos.

NO aplica para compras a través de cotización.

Las compras efectuadas a través de nuestra página web y Venta telefónica, en las cuales se utiliza plataformas como medio de pago u otros medios de pago NO acumulan puntos.

Disponibilidad y Carrito de compras

La disponibilidad mostrada en nuestra página es orientativa y corresponde a cálculos realizados cada día en los inventarios de las tiendas, por ese motivo no representa compromiso de separación de productos, en el evento en que su transacción sea completada y el producto se encuentre agotado, automáticamente se realizara la devolución total del valor de la compra.

Cuando se agrega un producto al carrito de compras, allí se podrá cambiar las cantidades o eliminar los productos de acuerdo a la decisión del cliente, el carrito de compras es orientativo y no representa una cotización ni compromiso de mantenimiento de precios en nuestras tiendas ni en la página web.

Registro

Es necesario que el cliente diligencie todos los datos solicitados en el momento de la compra con información veraz y actual. Es obligatorio brindar la dirección de entrega aclarando en las observaciones las indicaciones suficientes para que el transportador pueda realizar la entrega sin ningún inconveniente, si estas condiciones se incumplen **Ferrelectricos pasto** no tendrá ninguna responsabilidad sobre el retraso en la entrega de la compra. *Si no deseas recibir más correos electrónicos de nuestras tiendas, has clic en la palabra "de suscribirme" al final de nuestros correos electrónicos y sigue las instrucciones.

Gastos de envío

El valor del despacho a la dirección del cliente dependerá de la transportadora y será ella quien a sus efectos pondrá el valor del flete según la localización de la población y peso de los productos, este flete será asumido por el cliente. Quien siempre tendrá claro ese concepto antes de aceptar la compra.

Pago

Luego de confirmar el pedido en nuestra página web el cliente será direccionado a la página de pagos "Mercado pago" o "EPAYCO" para seguir el proceso correspondiente, de esta forma **Ferrelectricos pasto** no almacena información financiera de los clientes.

Mercado pago y EPAYCO son las entidades encargadas de realizar la validación de los pagos, por ende, al realizar un pedido el cliente autoriza que para efectos de control e información comercial se realicen llamadas de verificación a los números suministrados en el registro, así como los presentes en bases de datos de **Ferrelectricos pasto** o en centrales de información financiera, todas estas llamadas podrán ser grabadas.

En cuanto a consignación bancaria se habilita para compras superiores a \$50.000, cuando el Cliente selecciona dicha opción recibe un correo electrónico informando el número de orden de pedido, valor e indicaciones para la consignación y enviar soporte de la transacción al correo: ferrelectricospastoclientes@Gmail.com. La consignación se debe realizar por parte del cliente a más tardar 48 horas después del día hábil siguiente de realizada la cotización, después de dicho plazo la orden no tendría validez. Recuerde que el total de la transacción debe pagarse con un solo medio de pago.

Rechazo de Orden de Compra por parte de Ferrelectricos pasto

El rechazo por parte de **Ferrelectricos pasto** a una compra realizada por un cliente se podrá llevar a cabo cuando la validación y aceptación del pago no sea autorizada por el tercero que hemos contratado para detectar posibles casos de fraude (Mercadopago)- (epayco), o cuando la entidad bancaria del cliente o el medio de pago así lo determinen.

Aceptación de la compra

Cuando la compra se haya realizado por el cliente y haya sido aceptada por **Ferrelectricos pasto** se aceptan los términos aquí definidos. Una vez recibida su orden de compra, **Ferrelectricos pasto** le enviará a su correo la confirmación de dicha compra en donde encontrará la relación de los productos adquiridos, descripción, precio individual, precio total y gastos de envío, al igual que la información de facturación y de entrega, con esto se entenderá para **Ferrelectricos pasto** como la aceptación de la compra.

De acuerdo con el artículo 50, numeral D de la ley 1480 de 2011 usted tiene derecho a cancelar la transacción antes de concluirla.

Ferrelectricos pasto se reserva el derecho si existe alguna modificación de los productos, promociones o de rechazar o limitar las cantidades incluidas en cualquier oferta publicada en nuestra página. Ya que el inventario de ofertas se tendrá hasta agotar existencias. Si esto sucede **Ferrelectricos pasto** informará por correo electrónico o vía telefónica el proceso de reversión en caso de que el pago ya haya sido recibido.

Facturación

El cliente autoriza y está de acuerdo a que **FERRELECTRICOS PASTO** envíe la factura junto con su compra, La factura se generará con los datos ingresados por el cliente para la facturación al momento de hacer la compra, **estos datos de facturación no están sujetos a cambios luego de realizada la compra.**

Facturación Electrónica

Al realizar compras a través de Web, www.ferrelectricospasto.com , www.ferrelectricospastotiendavirtual.com y Venta telefónica No **se generará facturación electrónica, pero en dado caso de que el cliente necesite esta podrá solicitarla a través de nuestro correo electrónico o chat de ventas WhatsApp.**

En las compras realizadas de forma presencial cabe destacar que se te dará un ticket o documento equivalente, el cual hace las veces de factura, sin embargo si necesitas una factura electrónica de tus compras, las puedes solicitar de forma presencial y estas te llegaran a tu correo electrónico a más tardar 2 días hábiles.

Entrega del Producto

POLITICAS Y CONDICIONES DURANTE LA ENTREGA A DOMICILIO:

Estimado Cliente, recuerde que, durante la entrega del producto por parte de la transportadora, esta deberá permitir que se verifique de manera completa el producto entregado, solo hasta que esta verificación se realice, usted podrá firmar la guía de entrega a Satisfacción.

Si el producto presenta alguna novedad (Daño-Deterioro-Rayón) es necesario que lo exprese en la guía y no reciba el producto, una vez retorne a nosotros el producto un asesor del área de se comunicara para programar una nueva entrega.

El artículo será entregado en la población y la dirección que el cliente determine dentro del territorio de Colombia, siempre y cuando esté dentro de la cobertura metropolitana que el transportador contratado por **Ferrelectricos pasto** ofrece y cuando las condiciones de seguridad y acceso así lo permitan. De esta forma y en orden de que se constate la posibilidad de entregar un producto a una dirección determinada, se debe llevar a cabo el proceso de compra para que se pueda validar efectivamente la verificación de la cobertura. **Ferrelectricos pasto** no se realiza envíos a:

Apartados aéreos ni casilleros postales Parqueaderos, oficinas de empresas de transporte, ni lugares públicos Destinos diferentes a una dirección de domicilio Direcciones que concuerden con una nomenclatura oficial, que estén fuera del área urbana como veredas Es responsabilidad del cliente que la dirección sea correcta y completa para facilitar la entrega del producto por parte del transportador. El cliente acepta que tanto **Ferrelectricos pasto** como el transportador puedan contactarlo a través de llamadas telefónicas, emails u otros medios para poder llevar a cabo un servicio oportuno y de calidad. Las entregas se harán dentro de una fecha límite sin una hora exacta de la siguiente forma: Ciudades principales de 7 a 15 días hábiles , ciudades terciarias y demás de 10 a 20 días hábiles.

Tenga en cuenta que si realiza su compra un día no hábil (sábado, domingos o festivos, debe empezar a contar desde el día hábil siguiente) la promesa de entrega aquí menciona, se cumple siempre y cuando no haya problemas que afecten la operación de transporte a nivel nacional como derrumbes, paros, atentados terroristas, etc. El transportador tiene la responsabilidad de entregar el producto que se describe en la guía de compra, en su empaque original, en buen estado y cerrado. La dirección de entrega no podrá ser alterada una vez hecha la compra, por motivos de seguridad solo si el titular de la compra lo solicita mediante un correo o vía telefónica. El transportador tratará de entregar en primera instancia, el producto a la persona que hizo la compra. En caso de que se autorice a un tercero a recibir el producto, el cliente debe especificarlo durante el proceso de compra en el espacio dispuesto para esto. En caso de que ni el cliente ni el tercero autorizado se encuentren en el momento de la entrega, el transportador podrá entregar a cualquier persona mayor de edad que se encuentre dentro del domicilio indicado por el cliente. O en caso de existir portería el artículo será entregado en la misma, es responsabilidad del cliente cualquier pérdida o daño que llegase a ocurrir en estos eventos. Para todos los casos, y por motivos de seguridad, la persona que recibe el producto debe mostrar al transportador su documento de identidad, firmar con nombre y cédula la guía de despacho, y dar el visto bueno del estado óptimo en que se está recibiendo el producto, o hacer las aclaraciones pertinentes en la guía. Se entiende que el cliente o el tercero que este disponga para recibir el producto sean mayor de edad, y está en condiciones físicas y mentales para hacer la revisión del estado del producto que está entregando el transportador. En ausencia de reclamos consignados en la guía de transporte, ya sea del cliente o de quien este disponga para hacer la recepción del artículo, se entiende que fue a satisfacción. El transportador no está autorizado para armar ni instalar ningún artículo. El transportador no deberá modificar los espacios del domicilio del cliente para entregar el artículo, y el servicio no incluye desmonte de puertas, o alguna otra operación diferente a la de entregar en la dirección especificada por el cliente, siempre y cuando el sitio sea accesible y el espacio permita el paso de la carga. Cuando el tamaño del producto impida ser entregado en el lugar deseado, el cliente aceptará otro lugar en donde pueda ser recibido, dentro del mismo domicilio. Si el cliente insiste en que el producto sea entregado en un punto de difícil acceso, ni **Ferrelectricos pasto** ni el transportador se hará responsable por los daños que se puedan llegar a presentar al producto o al inmueble. Cualquier otro servicio que preste el transportador por solicitud del cliente, será asumido por cuenta y responsabilidad de este último. Si en el momento de hacer el envío no hay nadie quien reciba el producto, este retornará con el transportador y se enviara en dos (2) oportunidades más, si pasados estos intentos de entrega y no se podido finiquitar la misma, el cliente debe comunicarse con nosotros para reprogramar la entrega. Una vez recibido a satisfacción el producto, nadie está autorizado a retirarlo del sitio de entrega. Es responsabilidad del cliente cualquier autorización de movilizar el artículo, una vez el transportista recibe la guía firmada y aceptada. Ante cualquier duda, comuníquese a nuestras líneas de atención al cliente.

- Si tu compra es confirmada antes de las 3 p.m. de lunes a viernes, el primer día hábil es el día en que realizas la compra y desde ese día empezará a contar el tiempo de entrega.

- Si tu compra es confirmada después de las 3 p.m., el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación de tu compra.

- Si realizas una compra un sábado, domingo o festivo, el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación de tu compra.

Si al momento de recibir tu pedido notas alguna novedad en el empaque o estado del mismo, ésta se debe registrar en el campo de observaciones de la guía de transporte.

Retiro en Tienda

Después de aprobado tu pago y confirmado tu pedido antes de ir a recogerlo, por favor espera a recibir un correo electrónico que te informará que tu pedido está listo para ser recogido. Tiempo estimado **24 horas hábiles**, cumplido este tiempo si no has recibido esta confirmación, podrás dirigirte a la tienda seleccionada para el retiro.

Desde que recibes el email a tu correo registrado en la compra con la instrucción de Retiro de tu orden. Ya puedes pasar a recoger tu compra, tienes **5 días** Calendario para ir a buscar tu compra. Lo puedes hacer en el horario de atención de la tienda que escogiste para retiro, superado este plazo tu compra será anulada y realizaremos la devolución del dinero al mismo medio de pago de la compra, Mediante Nuestras pasarelas de pago contratadas (Mercadopago-epayco)

Recuerda que para hacer el retiro de tu compra te solicitaremos confirmar tu identidad, por lo cual deberás presentar tu Cédula Original he Indicar número de pedido.

(No es válido para retiro Contraseñas o denuncios de extravió de documentos)

§ Si quieres que un tercero efectúe el retiro de tus productos completa el campo cuando diligencias los datos de finalización de tu compra. (Autorizar a otra persona retirar la compra)

§ Si quieres que un tercero recoja tu producto y no lo mencionaste durante la compra, esta persona debe acercarse a la tienda con un poder autenticado donde lo autorices a retirar tu pedido, con la fotocopia de tu cédula de ciudadanía, su documento de identidad y número de orden de despacho.

§ Dirígete a la tienda solo cuando recibas el correo con el asunto "**Ya puedes retirar tu compra**". Cuentas con **5 Días calendario para recoger tus productos**,

- Si no estás satisfecho con tu compra, puedes hacer cambio o devolución de acuerdo con las políticas de devolución.

Devoluciones y Cambios de producto

La devolución o el cambio de un bien adquirido en **Ferrelectricos pasto** a través de la página web www.ferrelectricospasto.com www.ferrelectricospastotiendavirtual.com o venta telefónica, debe gestionarse dentro de los siguientes 5 días calendario a la fecha de la entrega del producto, llamando en Pasto a la línea de servicio al cliente Pasto (2) 7235728, línea whatsapp +573113347568 o realizando la solicitud vía mail a ferrelectricospastoclientes@Gmail.com

La devolución del dinero por parte de **Ferrelectricos pasto** al cliente se llevará a cabo en los plazos estipulados por la ley (hasta 30 días calendario), al mismo medio de pago y por la misma pasarela donde se procesó el pago (**Mercadopago**) para los casos de pago por Consignación Bancaria procesados por (Epayco) se realizaran a través de consignación Bancaria a la cuenta informada por el cliente previa validación de documentación requerida. Si el cliente desea realizar la anulación de su compra puede enviarnos correo electrónico con dicha solicitud a ferrelectricospastoclientes@Gmail.com

Si desea efectuar la devolución o cambio de algún producto adquirido en nuestro sitio Web www.ferrelectricospasto.com o www.ferrelectricospastotiendavirtual.com deberá presentar en la tienda la tirilla de compra que fue enviada con su pedido, el artículo debe estar

en condiciones que permitan que sea vendido de nuevo, estar sin uso, completo y en el mismo empaque que fue despachado. De esta forma puede acercarse y realizar el proceso en cualquiera de nuestras tiendas a nivel nacional.

Si el cliente se encuentra en otra ciudad en donde no haya tienda física debe informarnos vía telefónica o mediante correo electrónico ferrelectricospastoclientes@Gmail.com para gestionar la recogida de los productos según corresponda el caso, si se trata de un desistimiento el valor del flete deberá ser cancelado por el cliente para así poder iniciar el proceso correspondiente.

Para los productos que necesitan armado o instalación especializada, la devolución o cambio no aplica si el artículo fue manipulado por un tercero no autorizado por **Ferrelectricos pasto**.

Se aclara que los costos que se puedan llegar a generar por concepto de armado o instalación serán responsabilidad del cliente (a menos que las marcas incluyan dicho servicio dentro del costo y así lo especifiquen al momento de la compra) y se comunicará en la página de información del producto con quien debe llevarse a cabo el proceso. El transportador dispuesto por **Ferrelectricos pasto** no retirará un artículo armado o instalado bajo ninguna circunstancia. De esta forma para realizar el cambio de un producto debe estar:

En perfecto estado, completo y en su empaque original Con sus cajas, bolsas e icopores completos y en buen estado Con todos sus accesorios, manual, garantías en buen estado Los productos no pueden ser utilizados ni una sola vez antes de solicitar un cambio Si se detectan problemas o fallas del artículo durante el armado o instalación, el cliente deberá desarmar y empacar el producto y deberá avisar en Pasto a la línea de servicio al cliente al (2) 7235728 Línea whatsapp +57 3113347568 o realizando la solicitud vía mail a ferrelectricospastoclientes@Gmail.com para coordinar el retiro con el transportista dispuesto por la tienda .

Reversiones de dinero

Las reversiones de dinero de un bien adquirido en **Ferrelectricos pasto** a través de un medio no presencial, deben gestionarse llamando en Pasto a la línea de servicio al cliente al 7235728, línea whatsapp +57 3113347568 o realizando la solicitud vía mail ferrelectricospastoclientes@Gmail.com

El cliente puede ejercer el derecho de retracto sobre una compra realizada por un medio no presencial. En término máximo de 5 días hábiles, contados a partir de la entrega del bien. Debe devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente al momento de que la transportadora se acerque al domicilio a retirar los productos. La transportadora hará una evaluación del estado del producto en el momento de recogerlo, y en caso de no cumplir con las condiciones de calidad explicadas anteriormente, no será retirado de domicilio del comprador.

El tiempo para iniciar el proceso de reversión, empieza a contar una vez hayamos recibido el producto en nuestra bodega, ya que debe ser revisado para verificar que se encuentra en perfecto estado, sin uso, y en sus empaques originales.

Para devoluciones de dinero previamente autorizadas, en donde el cliente haya cancelado con los siguientes medios de pago: **PSE, Efecty, Vía Baloto, Soluciones en red o 472**, el valor total o parcial de la devolución se realizara a través de **Mercado pago** al usuario del cliente donde podrá ingresar con su correo registrado en la compra he iniciar sesión, en caso de no

tener un usuario creado es necesario registrarlo con los mismos datos de la compra, una vez creado podrá inscribir una cuenta bancaria y desde allí transferir el dinero sin costo a una cuenta bancaria, siempre que sea **colombiana y en pesos**.

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

Si vencido un plazo de **180** días calendario contados a partir del momento en que se hubieren acreditado los Fondos y/o (Devolución) en su Cuenta Mercado Pago y el Usuario no los hubiere retirado, éste ordena de manera irrevocable a Mercado Pago para que realice una consignación de estos dineros en la cuenta bancaria que dicho Usuario hubiera registrado o utilizado para retirar Fondos con anterioridad,

En caso que Mercado Pago no contare con dicha información sobre cuentas bancarias con anterioridad estos fondos y/o (Devolución) se procederá a donar, por cuenta, orden y riesgo del Usuario, a cualquiera de las organizaciones sin fines de lucro que seleccione Mercado Pago al momento de la donación, los Fondos en Cuenta que tuvieran una antigüedad mayor al Plazo.

El mandato de destinación específica otorgado por el Usuario implica una autorización para disponer en su nombre de ciertos fondos de su Cuenta Mercado Pago y transferir los Fondos a cierto destinatario mediante acreditación en una Cuenta Mercado Pago designada de acuerdo con sus instrucciones. Asimismo, este mandato de destinación específica implica una autorización del Usuario para cobrar y acreditar en su Cuenta Mercado Pago los Fondos de acuerdo con sus instrucciones. Finalmente, el mandato de destinación específica implica que el Usuario autoriza a Mercado Pago para depositar coactivamente en la cuenta bancaria del Usuario o a donar a un tercero elegido por Mercado Pago, según corresponda y en los términos arriba descritos, los Fondos que hubieren permanecido en la Cuenta del Usuario por un término mayor al Plazo.

Mercado Pago no utilizará los Fondos del Usuario para fines distintos a los instruidos por el Usuario. Ver https://www.mercadopago.com.co/ayuda/terminos-y-condiciones_299

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. 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 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.

Garantías

Las garantías de un bien adquirido en **Ferrelectricos pasto** a través de una venta no presencial deben gestionarse llamando en Pasto a la línea de servicio al cliente 7235728, línea WhatsApp +573113347568 o realizando la solicitud vía mail a ferrelectricospastoclientes@Gmail.com o acercándose a cualquiera de nuestras tiendas físicas.

Favor revisar siempre que la fecha de reclamo se encuentre dentro del periodo de cobertura de la garantía que están estipuladas en estas políticas de garantías.

Por lo general es de (1) año desde el día de la compra.

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 Si un producto llego incompleto debe comunicarse con nosotros para verificar el estado del producto hacer el envío correspondiente de la pieza faltante.

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 productos intangibles o digitales en los que son o equivalen a productos consumibles de redención inmediata y que no hay posibilidad de devolución por ya haberse consumido, NO tiene cambio , reclamos ni devoluciones .

Productos de redención inmediata como recargas, tarjetas o pines de contenidos, 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.

Para servicios de reparación y mantenimiento en tienda física, **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.

Reglamento de uso, manejo y protección de datos personales

Objeto

El presente Reglamento de Uso, Manejo y Protección de Datos, tiene por objeto garantizar la protección del derecho de Habeas Data que tienen toda persona natural (en adelante el "Titular"), así como la reglamentación del uso de los datos por parte de **Ferrelectricos pasto**

Ferrelectricos pasto en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y al decreto 1377 de 2013 informa que los establecimientos de comercio cuentan con un sistema de video vigilancia por lo que está siendo grabado y monitoreado.

En consecuencia, se informa que sus datos personales serán utilizados únicamente para la seguridad de los bienes y las personas que se encuentran dentro de nuestras instalaciones. Por lo anterior, le informamos que sus datos personales únicamente serán tratados para los fines que le están siendo comunicados. Así mismo, se le informa que podrá ejercer su derecho para consultar, solicitar su corrección, actualización o supresión de acuerdo con los lineamientos consignados en la Política de Protección de Datos de **Ferrelectricos pasto** que podrá consultar en www.ferrelectricospasto.com

La vigencia de los videos o imágenes descargables desde el CCTV tienen un término de ocho días.

Los videos o imágenes descargados desde el CCTV solo podrán ser utilizados y manejados por el responsable de tratamiento de datos personales de la Sede Administrativa que pertenezcan a las áreas de Prevención Riesgos y Asuntos Legales. Adicionalmente las autoridades competentes que los requieran por medio de una solicitud judicial.

Lo anterior, atendiendo las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, la cual se desarrolló el derecho de todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en las bases de datos o archivos por parte de los responsables y encargados del tratamiento de dichos datos y, teniendo en cuenta la condición de encargado y responsable del tratamiento de datos, que le asiste a **Ferrelectricos pasto** según las definiciones que para este efecto incluye la citada ley.

Finalidades de la captura de datos

Ferrelectricos pasto podrá usar los datos capturados de los Titulares para las siguientes actividades:

- I. Estudiar y atender la(s) solicitudes de servicios solicitados por el Titular en cualquier tiempo;
- II. Ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al cliente/afiliado/usuario con quien se propone entablar relaciones, prestar servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones y servicios;
- III. Ofrecer conjunta o separadamente con terceros o a nombre de terceros, servicios financieros, comerciales y conexos, así como realizar campañas de promoción, marketing, publicidad, beneficencia o servicio social o en conjunto con terceros. Lo anterior en consideración a sus sinergias mutuas y su capacidad conjunta de proporcionar condiciones de servicio más favorables a sus clientes. Las empresas de transporte contratadas por **Ferrelectricos pasto** recibirán la información estrictamente

necesaria para poder llevar a cabo su labor de entrega, y bajo ninguna circunstancia, será utilizada para otro fin.

- IV. Los datos capturados del solicitante reposarán en la base de datos de **Ferrelectricos pasto** hasta que el solicitante así lo disponga, para retirar la información de la base de datos, el solicitante deberá pedir darse de baja a través de los canales dispuestos por **Ferrelectricos pasto** para este fin.

En consecuencia, para las finalidades descritas, **Ferrelectricos pasto** podrá:

- V. Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada por el Titular en una o varias bases de datos, en el formato que estime más conveniente.
- VI. Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada por el Titular.
- VII. Verificar, corroborar, comprobar, validar, investigar o comparar la información suministrada por el Titular, con cualquier información de que disponga legítimamente, incluyendo aquella conocida por sus matrices, subordinadas, afiliadas o cualquier almacén de propiedad de **ferrelectricos pasto**.
- VIII. Acceder, consultar, comparar y evaluar toda la información que sobre el Titular se encuentre almacenada en las bases de datos de cualquier central de riesgo crediticio, financiero, de antecedentes judiciales o de seguridad legítimamente constituida, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, o cualquier base de datos comercial o de servicios que permita establecer de manera integral e históricamente completa el comportamiento que como deudor, usuario, cliente, garante, endosante, afiliado, beneficiario, suscriptor, contribuyente y/o como titular de servicios financieros, comerciales o de cualquier otra índole.
- IX. Analizar, procesar, evaluar, tratar o comparar la información suministrada por el Titular. A los datos resultantes de análisis, procesamientos, evaluaciones, tratamientos y comparaciones, les serán aplicables las mismas autorizaciones que otorgó en el Formulario de Autorización para la información suministrada por el Titular.
- X. Estudiar, analizar, personalizar y utilizar la información suministrada por el Titular para el seguimiento, desarrollo y/o mejoramiento, tanto individual como general, de condiciones de servicio, administración, seguridad o atención, así como para la implementación de planes de mercadeo, campañas, beneficios especiales y promociones. **Ferrelectricos pasto** podrá compartir con sus accionistas y con compañías controlantes, controladas, vinculadas, afiliadas o pertenecientes al mismo grupo empresarial, o con los aliados de negocios que se sometan a las condiciones de la presente autorización los resultados de los mencionados estudios, análisis, personalizaciones y usos, así como toda la información y datos personales suministrados por el Titular.
- XI. Reportar, comunicar o permitir el acceso a la información suministrada por el Titular o aquella de que disponga sobre el Titular a las centrales de riesgo crediticio, financiero, comercial o de servicios legítimamente constituidas, a entidades financieras, de acuerdo con las normas aplicables.

Datos sensibles

Se consideran datos sensibles aquellos relacionados con datos sobre origen racial o étnico, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos, convicciones políticas, religiosas, de la vida sexual, biométricos o datos de la salud. Esta información podrá no ser respondida por el Titular.

Derechos y obligaciones de los titulares de la información.

El Titular de la información compartida con **Ferrelectricos pasto**. tiene los siguientes derechos:

- I. Conocer, actualizar y rectificar mis datos personales frente a los responsables o encargados del tratamiento. este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- II. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando dicha autorización no sea necesaria en los términos del artículo 10 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- III. Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a mis datos personales;
- IV. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen
- V. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión sólo procederá cuando la superintendencia de industria y comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley Estatutaria 1581 de 2012 y a la Constitución.
- VI. Acceder en forma gratuita a mis datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Consultas y requerimientos

Cuando el Titular considere necesario hacer solicitudes de información o considere que sus derechos han sido vulnerados respecto del uso y manejo de su información, podrá instaurar las solicitudes que considere pertinentes, de la siguiente forma: Presentando sus peticiones, quejas o reclamos, accediendo a:

- I. Página WEB www.ferrelectricospasto.com
- II. Línea de atención al cliente en Pasto 7235728 y whatsapp +57 3113347568
- III. Formatos de peticiones, quejas y reclamos disponibles en tiendas

Así mismo, en caso de tener alguna inquietud, observación o comentario relacionado con la recolección y/o uso de los datos personales suministrados a Mercadopago o epayco podrá contactarse con las pasarelas de pago en sus respectivas paginas web.

En caso de Mercadopago deberá ingresar con su cuenta, ubicar el menú de ayuda, allí podrá realizar su solicitud a través del chat o enviando un correo electrónico.

Responsables del tratamiento

El responsable del tratamiento de la información será la empresa o negocio denominado como **Ferrelectricos pasto** ubicada en la ciudad de pasto con dirección Calle 16# 24-58 C.c la 16 L125

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 sitio.

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, o de www.ferrelectricospasto.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