



SUELOS ELÉCTRICOS

La solución más efectiva a la
resistividad de los suelos

Política de garantías cambios y devoluciones

Teniendo como primicia el derecho que tiene todos nuestros clientes a recibir un producto de calidad, a obtener información completa, veraz, oportuna y confiable acerca de nuestro producto, así como los riesgos que puede derivarse de su utilización, los mecanismos de protección de sus derechos, el derecho a la reclamación y protección contractual.

Para Suelos Eléctricos es de gran importancia brindar un producto de excelente calidad, que supla las necesidades de nuestros clientes y/o consumidor final, proporcionando la solución más efectiva a la resistividad de los suelos. De acuerdo con esto se fijan estos lineamientos que nos ayudarán a fortalecer nuestra relación con nuestros clientes, creando la siguiente guía, la cual determina la ruta a seguir, de acuerdo con la ley 1480 de 2011 “Estatuto del consumidor” y de nuestras políticas.



SUELOS ELÉCTRICOS

La solución más efectiva a la
resistividad de los suelos

CONDICIONES Y REGLAS:

Solicitudes de garantía:

Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor - proveedor, por responder por el buen estado del producto y la conformidad de este con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

La garantía para nuestro producto Electrosuelo es de un (1) año calendario a partir de la fecha de elaboración y solo procede en los siguientes casos:

- Que al destapar o abrir el empaque original, el producto se encuentre solidificado.
- Que al tacto, sin destapar el empaque original, se evidencie en estado de solidificación.
- Que el producto llegue a nuestros clientes con el empaque dañado, perforado o roto.

Para hacer efectiva la garantía en cualquiera de estos casos se deberá:

Radical la solicitud por medio de los canales dispuestos para tal fin: correo electrónico atencionalcliente@sueloselectricos.com o vía whatsapp al número 3143924889, en esta solicitud se debe indicar: nombre completo, número de contacto, correo electrónico, explicar el motivo por el cual solicita el cumplimiento de la garantía, así mismo deberá adjuntar: copia de la factura de compra, fotografías y/o videos que permitan evidenciar el motivo por el cual se solicita la garantía.

Dicha radicación se deberá realizar en un plazo máximo de 2 días hábiles después de haber recibido el producto. En el caso que una solicitud de garantía no cuente con la información anteriormente mencionada, no se le podrá asignar consecutivo, ni se iniciará la solución, hasta no tener la información completa, para tal fin el área asignada por SUELOS ELECTRICOS se comunicará con la persona que radicó la solicitud e informará del estado y los datos faltantes.

Es de tener en cuenta que la garantía se hace efectiva cuando el cliente ha cumplido con el mecanismo de almacenamiento y tratamiento del producto según lo indicado en el empaque, información que también se encuentra publicada en nuestra página web.

Una vez SUELOS ELECTRICOS reciba la radicación de solicitud de garantía completa, asignará un radicado y hará el registro en nuestra base de datos Garantías, Cambios y Devoluciones, informando a quién solicita la garantía el número de radicado asignado. Posterior a esto se hará la revisión de las evidencias recibidas, el estudio correspondiente para dar una respuesta a nuestro cliente, en un plazo no mayor a 15 días hábiles posteriores a la radicación de la solicitud de garantía. En caso de necesitar un plazo superior, se le hará saber a nuestro cliente y se fijará la nueva fecha de respuesta, la cual no puede ser mayor a la fecha inicialmente establecida para tal fin.



SUELOS ELÉCTRICOS

La solución más efectiva a la resistividad de los suelos

En el caso que la respuesta sea positiva; se informa a nuestro cliente por el mismo medio que entabló la solicitud de garantía y se procederá a hacer el cambio del producto o hacer el reintegro del valor, buscando siempre la conveniencia para nuestro cliente. Si se acuerda hacer la devolución del dinero, se solicitará la siguiente información: copia de la cédula de ciudadanía, y certificación bancaria de la cuenta donde deba depositarse el dinero. En dicho caso la empresa tendrá hasta quince (15) días calendario para proceder con la devolución del dinero mediante los canales disponibles por la empresa. Si se acuerda hacer cambio del producto, dependiendo de la cantidad de producto se enviará con la siguiente compra o en un plazo máximo de hasta 15 días hábiles, buscando siempre la conveniencia para nuestro cliente.

En el caso que la respuesta sea negativa; se informa a nuestro cliente por el mismo medio que entabló la solicitud de garantía indicando los motivos por los cuales no procedió la solicitud de garantía.

MOTIVOS POR LOS CUALES SE PUEDE RECHAZAR UNA SOLICITUD DE GARANTÍA:

*Que la radicación de la solicitud de garantía esté por fuera del plazo establecido para tal fin (2 días hábiles posteriores a la recepción del producto).

*En el momento de radicar la solicitud de garantía no estén completos los datos solicitados.

*Almacenamiento y manejo inadecuado del producto.

*Si la solicitud de garantía es por empaque roto, dañado o perforado en el momento de recibir el producto, deberá quedar registro de esta novedad con la firma de nuestro transportador, para tener la seguridad que llegó de esta manera irregular a sus instalaciones.

*El producto haya sido modificado, alterado, violentado por el cliente o un tercero, después de haber firmado el recibido a conformidad.

Solicitudes de devolución:

Devolución

Derecho que tienen los clientes de regresar un producto adquirido, con el fin de obtener el reintegro del monto pagado por dicho producto.

Para realizar la devolución de un producto, nuestro cliente debe seguir el mismo procedimiento indicado en este documento, para la solicitud de garantía, expresando claramente que desea hacer devolución y no acogerse al beneficio de cambio por garantía.

El proceso por parte de SUELOS ELECTRICOS y los tiempos de respuesta se manejarán de la misma manera que para las solicitudes de garantía.

Nuestros clientes al devolver un producto, deberá hacerlo en las mismas condiciones que lo recibió. Los costos de transporte y demás que acarrea el cambio; estarán a cargo



SUELOS ELÉCTRICOS

**La solución más efectiva a la
resistividad de los suelos**

del cliente, ya que SUELOS ELECTRICOS brinda inicialmente la alternativa del cambio por garantía. Lo anterior en caso de que la respuesta sea positiva para nuestro cliente. En el escenario que sea de común acuerdo la devolución, cada parte aportará el 50% del valor de transporte, fletes y acarreos.