



POLITICA COMERCIAL DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTIAS



BIENVENIDOS A WWW.VIAINDUSTRIAL.COM

La entrega de los productos sólo se realizará a la dirección suministrada por nuestros clientes, así mismo al ingresar o permanecer en nuestra página acepta haber leído y entendido los términos y condiciones de uso y se compromete a no infringirlas bajo ningún concepto.

No tendremos responsabilidad frente a alguna sustitución de identidad o cualquier circunstancia similar cuando ante la pérdida de datos o pérdida de productos financieros, el usuario no haya realizado la inhabilitación de los mismos ante la entidad bancaria correspondiente.

Devolución y cambios

Señor usuario cuando reciba el producto, deberá efectuar una revisión del mismo en presencia del transportador que efectúa la entrega. Si en la revisión efectuada encuentra alguna diferencia y/o inconformidad respecto del producto su calidad o la cantidad de productos entregados respecto de lo detallado en su factura, deberá rechazar la entrega y registrar el motivo de la devolución en la factura de compra, firmando el rechazo e indicando de forma clara y legible su nombre, apellido y número de cédula de ciudadanía. Nuestra empresa proveerá un nuevo pedido, procediendo en consecuencia con el envío de un nuevo producto.





Garantía legal de producto



- ❖ La garantía de cualquier producto está sujeta a un diagnóstico técnico.
- ❖ Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (5) 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.
- ❖ Todos nuestros productos tienen 1 año de garantía siempre y cuando no se exprese lo contrario en las cotizaciones, manuales, fichas técnicas o factura.
- ❖ 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.
- ❖ El cliente puede acercarse con su factura, documento equivalente o la información necesaria para certificar la compra y el producto, a cualquiera de las oficinas de Equipos Industriales Fenix SAS.
- ❖ El cliente puede comunicarse con la línea de Servicio al Cliente a nivel nacional (1) 2129044 ext. 1206.
- ❖ El cliente puede redactar un correo el cual deberá contener copia de la factura, documento equivalente o la información necesaria para certificar la compra y enviarlo a la dirección pqrphenix@viaindustrial.com solicitando la garantía del producto, dicho correo se responderá con una autorización de retorno (RMA), no se reciben productos sin este documento.
- ❖ Equipos Industriales Fenix SAS cuenta con personal técnico especializado para evaluar las fallas presentadas en los productos con un periodo no mayor a 5 días hábiles, para casos especiales se le informara al cliente sobre nuevas fechas de entrega.
- ❖ 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 no admite reparación, se procederá a la devolución del precio pagado.
- ❖ 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.
- ❖ La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido es:
 - Por fuerza mayor o caso fortuito.
 - Cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado.
 - Por hecho de un tercero.
 - Cuando no haya puesto el producto en circulación.
 - Cuando el defecto es consecuencia directa de la elaboración, rotulación o empaquetamiento del producto conforme a normas imperativas existentes, sin que el defecto pudiera ser evitado por el productor sin violar dicha norma.





- Cuando en el momento en que el producto fue puesto en circulación, el estado de los conocimientos científicos y técnicos no permitía descubrir la existencia del defecto.

- ❖ 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 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.
- ❖ Si el cliente optare por la devolución del dinero, el proveedor podrá realizar dicha devolución dentro de los 30 días siguientes a la devolución del producto



Derecho de retracto

Por disposición del Estatuto del Consumidor, contemplado en la ley 1480 del 2011, las compras realizadas en medios no presenciales, tales como la página de internet www.Viaindustrial.com y venta telefónica, están sujetas al Derecho de retracto.

¿Qué es el derecho de retracto?

Los clientes de Equipos Industriales Fénix, gozan de la posibilidad de ejercer su derecho al retracto de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; esto es, por parte del usuario reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta y por parte de Equipos Industriales Fénix SAS efectuando la devolución de lo pagado por el producto. Siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

Condiciones para ejercer el derecho de retracto

- ❖ La reclamación debe ser realizada dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la entrega del producto.
- ❖ El cliente se debe presentar con la factura original de compra, el documento o la información necesaria que acredite que el producto fue adquirido en Equipos y controles Industriales Fenix SAS.





- ❖ El producto debe estar nuevo, sin abrir, sin uso, con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo.
- ❖ En el caso de productos que requieran armado, ya sea por parte del cliente o por parte de un técnico indicado por la marca, el derecho de retracto sólo se podrá hacer efectivo si el producto no ha sido desembalado y se mantiene en su embalaje original.
- ❖ El cliente deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo hubiese recibido, es decir, sin indicios de haber sido maltratado.

Como ejercer el derecho de retracto

- ❖ El cliente puede acercarse con su factura, documento equivalente o la información necesaria para certificar la compra y el producto a cualquiera de las oficinas de Equipos Industriales Fenix SAS.
- ❖ El cliente puede comunicarse con la línea de Servicio al Cliente a nivel nacional (1) 2129044 ext. 1206.
- ❖ El cliente puede redactar un correo y enviarlo a la dirección pqrphenix@viaindustrial.com y solicitar el derecho de retracto, dicho correo se responderá con una autorización de retorno (RMA), no se reciben productos sin este documento.
- ❖ El cliente podrá optar por un bono equivalente al 100% del importe pagado inicialmente, para redimirlo por cualquier producto de la empresa.
- ❖ Si el cliente optase por la devolución del dinero, Equipos industriales Fenix SAS podrá realizar dicha devolución dentro de los 30 días siguientes a la devolución del producto.
- ❖ El cliente debe pagar el valor del flete de devolución del producto: En caso de devolución del producto, el cliente deberá pagar el costo del retiro, que tiene la misma tarifa que se pagó al momento de la compra.

Para cualquier inquietud puede consultar el estatuto del consumidor (ley 1480 del 2011) en el siguiente link

<http://www.sic.gov.co/estatutos-consumidor>

