



INVERSIONES CRISAN S.A.S.
PRODUCTOS Y FERRETERIA INDUSTRIAL
Dirección : Calle 13 No 27-94
Paloquemao
Teléfonos: 3511499-3513526
Web site : www.invercrisan.com

POLÍTICAS DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y/O GARANTÍAS

Estimados clientes (compañía adquiriente) con el fin de establecer una mejor comunicación y tener claridad en las políticas de cambio, devolución de mercancías y/o garantías, emitimos la siguiente circular con las condiciones para este trámite:

1. La vigencia inicia a partir de la entrega del producto. Para dar inicio a cualquier trámite bien sea cambio, devolución de mercancías y/o garantías, la compañía adquiriente debe notificarla por escrito al correo electrónico comercial@invercrisan.com, adjuntando evidencia fotográfica si este fuere el caso.
2. Todos los productos a cambiar o devolver **sin excepción** deben estar nuevos, completos, en perfecto estado y en su empaque original, es decir aptos para ser comercializados.
3. Las devoluciones de dinero en caso de retracto, se realizan únicamente antes de **5 días hábiles desde la compra**, y por los mismos medios y en las mismas condiciones en que fue recibido, siempre y cuando la mercancía este en **las condiciones que indica el numeral 2** de esta circular tal como lo contempla la Ley 1480 de 2011 Art.47. Luego de 5 días no se realizan devoluciones de dinero. Para este caso se generará una nota crédito o cambio por producto(s) por el mismo valor.
4. Los cambios de mercancías por garantía como lo indica la Ley 1480 de 2011 se fundamentan en calidad, idoneidad y seguridad de los productos suministrados. Sin embargo, **no se considera garantía ni procede a cambio o devolución de dinero**, aquellos productos que son **solicitados con orden de compra** y los cuales previamente se ha informado que **no tienen cambio** por sus características específicas, y que deben ser bien conocidas por el funcionario de compras que haga la solicitud. Esto al considerarse una devolución no justificada por parte de la compañía adquiriente, y por sus características específicas de venta previamente informadas en la negociación **tienen una sanción del 10%** del valor de la mercancía devuelta, que cubre costos de transporte y manejo del pedido. Esta sanción **no cubre ni incluye el valor de los nuevos costos de envío** correspondientes a la solicitud de cambio generado por la mercancía devuelta, si este fuere el caso.
5. INVERSIONES CRISAN SAS, se reserva el derecho de aprobación de cualquier cambio y/o devolución de mercancías para productos de fabricación especial o específica, de baja rotación y/o promociones.
6. Los cambios de mercancía por referencia se realizan a los productos que se encuentren en las **condiciones indicadas en el numeral 2 de esta circular**. Si la nueva referencia tiene precio diferente, la diferencia debe ser asumida por la compañía adquiriente. Este cambio estará sujeto a la existencia de la mercancía en nuestras instalaciones, de no estar disponible, el tiempo para el cambio será de 3 a 5 días hábiles.
7. Los cambios o devoluciones de mercancías deben realizarse dentro de los **5 días hábiles** siguientes a su entrega.
8. Los cambios o devoluciones deben ser llevados a nuestra oficina ubicada en la Calle 13 # 27 – 94, por algún funcionario designado de la compañía adquiriente. INVERSIONES CRISAN S.A.S no se hace cargo del transporte de recogida de ninguna mercancía.
9. Una vez el cambio sea efectivo, este debe ser retirado por algún funcionario de la compañía adquiriente, INVERSIONES CRISAN S.A.S no se hace cargo de transporte de entrega producto de cambios de mercancías.
10. INVERSIONES CRISAN S.A.S solamente se encargará de la entrega de mercancía cuando el cambio sea producto de algún error por parte de nuestra compañía. Entiéndase como intercambio de referencias, cuando la mercancía entregada no corresponde a la que esta solicitada en la orden de compra.

11. Si el cambio es por defectos de fabricación, la vigencia máxima para presentar el reclamo a INVERSIONES CRISAN es de 30 días calendario. Si procede, este estará sujeto a el tiempo de respuesta del fabricante, por lo cual INVERSIONES CRISAN S.A.S no puede asegurar un día específico para dicho cambio.

12. La garantía de un producto será improcedente, en los siguientes casos:

- A. Por daños ocasionados por el mal uso o uso indebido del producto.
- B. Por daños causados por el desconocimiento en el manejo del producto.
- C. Por daños ocasionados accidentalmente.
- D. Por daños causados por desgaste natural del producto.
- E. Productos reparados o modificados por personas diferentes a los servicios técnicos autorizados por cada marca.
- F. Las solicitudes que se presenten posterior al plazo máximo establecido a la vigencia.

Firma del encargado _____

Nombre: _____

Fecha: _____

Con mi firma y nombre acepto términos y condiciones de las políticas de cambio, devolución de mercancías y/o garantías, las cuales tendré en cuenta o serán informadas a la persona encargada dada alguna eventualidad.