

## POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

### Condiciones Generales

En **EMADEPLAST S.A.S.** estamos dispuestos a darte el servicio que te mereces como cliente EMADDEPLAST. Por esta razón te presentamos nuestras condiciones generales para que las tengas en cuenta en el momento de comprar con nosotros. Queremos que tu experiencia sea 100% garantizada, si por algún motivo no estás satisfecho (a) estamos dispuestos a asistirte para brindarte la mejor solución.

### POLÍTICAS DE CAMBIOS

El Cliente debe tener identificado el producto y la fecha de compra.

El producto debe estar nuevo, sin abrir y/o usar. Si el producto ha sido abierto, debe estar sin uso, sin fisuras.

Si existe algún error en su pedido, puedes solicitar el cambio de acuerdo con estos tiempos:

\*Plazo máximo para cambio de producto (30 días).

\*Productos en promoción no tienen cambio, excepto que sea por uso del derecho de retracto.

\*Los cambios de los productos se hacen por el valor efectivamente cancelado. Si el producto escogido tiene un valor mayor, el excedente debe ser abonado.

\*Solo se pueden hacer cambios de los productos de línea (producto en promoción solo puede hacerse cambio por derecho al retracto).

Procedimiento:

1. Enviar la solicitud de cambio dentro de los 30 primeros días hábiles después de haber recibido el pedido al correo [comercial@emaddeplast.com](mailto:comercial@emaddeplast.com).
2. Ir al punto de fabrica ubicada en la Carrera 72P # 37 – 44 sur barrio Carvajal, presentando la cédula o la factura de la persona que compró el producto. **EMADEPLAST S.A.S**, tiene hasta 15 días hábiles para responder el correo indicando el proceso que debe seguir el cliente.

Después de solicitar el cambio, tenemos estas opciones:

1. Cambio por color del producto o por otro.
2. Bono cargado por el valor de la compra para ser redimido.

3. Devolución del dinero.

## **POLÍTICAS DE GARANTÍAS**

Los requisitos para hacerla efectiva serán los establecidos por **EMADEPLAST S.A.S.**, escritos en la remisión de producto.

1. Se procederá al cambio del producto o a la devolución de lo pagado por este, a elección del consumidor, siempre que, en vigencia de la garantía, el producto presente reincidencia en la misma falla.

La garantía legal será la definida en la remisión escrita que lleva el producto cuando es empacado para el envío.

La garantía de los productos corresponde a fisuras en manijas esquineros y base. El tiempo que cubre la garantía es de 2 meses, siempre y cuando el producto sea tratado bajo condiciones normales de uso y sin exceder los pesos establecidos en las especificaciones técnicas de cada producto.

Si al momento de recibir el producto, el cliente nota algún imperfecto en el producto, nosotros cubrimos los costos de envío para la garantía. El producto se cambiará por otro de las mismas características.

En caso que exista una reclamación fuera de los 2 meses de garantía el cliente debe cubrir el costo de envío.

Si EMADDEPLAST SAS envía mal el producto, nosotros asumimos el costo del envío del producto. Si el cliente después de haber confirmado el producto y recibido el mismo, solicita cambio, el costo del envío será asumido por el cliente.

La venta estará sujeta al inventario del producto. Si al momento de realizar la orden no se cuenta con el producto, EMADDEPLAST S.A.S., procederá a contactar al consumidor y pondrá a su disposición un bono cargado por el valor de la compra o la devolución del dinero. Además, los clientes podrán validar el estado de entrega del pedido a través del sitio web de la empresa transportadora por la cual se haya hecho el despacho. Para este fin, EMADDEPLAST SAS, envía foto de la guía al cliente un día después del envío.

Para hacer efectiva la garantía: enviar la solicitud a [comercial@emaddeplast.com](mailto:comercial@emaddeplast.com) o ir al punto de fábrica. En cualquiera de estos casos se te informará sobre el proceso.

EMADDEPLAST S.A.S. tiene hasta 15 hábiles para responder el correo indicando el proceso que debe seguir el cliente.

## **DEVOLUCIONES - DERECHO DE RETRACTO**

Si deseas hacer el cambio de alguno de nuestros productos, debes tener en cuenta que: De acuerdo con el derecho de retracto consagrado por la Ley 1480 de 2011 en su art. 47 del Estatuto del consumidor, el término máximo para ejercer este derecho es de 5 días hábiles contados a partir de la entrega del producto.

El derecho al retracto tiene esta excepción para que sea válido: En los contratos de adquisición de bienes de uso (canastillas, estibas u otros tipos de productos), los costos de transporte y los demás gastos que conlleve a la devolución serán asumidos por el cliente.

En caso de que se cumplan todas las condiciones mencionadas, EMADEPLAST S.A.S. devolverá la suma total pagada, sin descuentos o retenciones, y el término para la devolución del dinero no podrá exceder de 30 días calendario.

Proceso para acceder al derecho de retracto:

1. Cumplir con todas las condiciones antes mencionadas.
2. Enviar la solicitud dentro de los 5 primeros días hábiles después de haber recibido el pedido al correo [comercial@emadepplast.com](mailto:comercial@emadepplast.com) (este correo se responde de lunes a viernes de 8am a 5pm), la cual debe ser enviada por el titular de la compra.
3. Devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibiste y el proveedor de transporte lo recogerá en el mismo lugar que lo entregó. Los costos de transporte serán asumidos por ti.
4. Es importante aclarar que los productos no deben haber sido usados, deben conservarse en el estado que fueron entregado sin fisuras.

#### **IMPORTANTE:**

\*Los productos pasan por un proceso de calidad y en caso de no cumplir las condiciones puede no ser aceptado el derecho al retracto.

\*Los cambios y devoluciones están sujetos a disponibilidad de inventario.

\*Los cambios y devoluciones de productos comprados en nuestra tienda virtual, se pueden gestionar tanto en nuestro punto de fabrica como por el medio digital.

#### **REVERSIÓN DEL PAGO**

Las compras realizadas en [www.emadepplast.com](http://www.emadepplast.com) mediante pagos con tarjeta de crédito, débito o cualquier tipo de medio de pago electrónico y si cumple con las causales estipuladas en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, puede solicitar la reversión de pago dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que tuviste

noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debiste haber recibido el producto o lo recibiste defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

Causas de reversión de pago:

\*Fraude en la transacción.

\*Que hagas una compra y no te llegó el producto.

\*Cuando el producto que compraste no cumple con las características comunicadas.

\*Defectos de fábrica en los productos.

Para solicitar la reversión se debe enviar la solicitud a [comercial@emadeplast.com](mailto:comercial@emadeplast.com), o ir al punto de fábrica.

EMADEPLAST S.A.S. tiene hasta 15 hábiles para responder el correo indicando el proceso que debe seguir el cliente.

Requisitos para acceder a la reversión:

\*Los pagos que se hicieron por medios electrónicos; tarjeta de crédito o débito, transferencia directa a una de nuestras cuentas, así como los giros por Efecty, baloto o pagatodo, se hará la devolución del dinero a una cuenta o aplicación bancaria como Nequi, Daviplata o similares, que el cliente nos indique, única y exclusivamente de manera electrónica.

\*En el caso de los despachos que requirieron transportadora, el cliente debe gestionar la devolución del producto por el mismo medio a nuestras instalaciones desde la cual fue despachado, normalmente desde nuestro punto de fábrica en Bogotá; Carrera 72P # 37 – 44 Sur. Seguido a esto, adjuntar la foto del guía de transportadora en el correo que donde se está solicitando la devolución o cambio.

El reembolso del dinero se hará una vez el producto haya llegado a nuestra empresa y se verifique que este en perfectas condiciones (sin fisuras ni rayones), y no presente señales de haber sido usado.

## **DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES**

Gozarás de todos los derechos que reconoce la legislación colombiana sobre Protección al Consumidor y Protección de Datos personales, por tal razón, podrás radicar tus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQR) a través de los correos establecidos por la página. Igualmente, podrás presentarlas de manera presencial en nuestro punto de fábrica.

## **POLÍTICAS DE ENVÍO**

Si el cliente compra el producto por la tienda virtual [www.emadeplast.com](http://www.emadeplast.com) y paga el envío por la página web. Recibirá un correo con la notificación de la garantía del envío del producto.

Si el cliente compra por otro medio de comunicación como chat de Instagram, Messenger, WhatsApp o vía telefónica; acordará el pago del transporte directamente con el departamento de ventas. Una vez se verifique el pago del producto y el envío, se entrega el producto a la empresa transportadora.

El despacho del producto se hace de 1 a 3 días después de que se ha verificado el pago.

El tiempo de entrega en pedidos nacionales, está sujeto a los tiempos de la transportadora, (normalmente no supera los 5 días).

El costo del envío de productos no está contemplado dentro del valor del producto.

En caso de que el producto no llegue a su destino en un plazo mayor a 8 días; a causa de alguna situación con la transportadora, el cliente puede hacer solicitud de la devolución de dinero, siempre y cuando verifiquemos que la transportadora ha hecho la gestión de devolución a nuestras instalaciones.