

POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

Definiciones

Cliente comercial:

Persona natural o jurídica que adquiere productos de MARPICO S.A.S. con fines de reventa, distribución o uso en actividades comerciales, y no como consumidor final.

Consumidor final:

Persona natural o jurídica que adquiere un producto para su uso personal, doméstico o empresarial sin intención de reventa. MARPICO S.A.S. puede realizar ventas directas al consumidor final por diferentes canales. En estos casos, la relación se rige por la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), y cualquier reclamación deberá ser gestionada directamente entre el consumidor y MARPICO S.A.S.

Devolución:

Proceso mediante el cual el cliente comercial retorna a MARPICO S.A.S. un producto previamente adquirido, ya sea por errores en el despacho, inconformidades justificadas o acuerdos comerciales excepcionales. Las devoluciones no aplican para productos vendidos al consumidor final, salvo en el caso de ventas directas realizadas por MARPICO S.A.S.

Garantía legal:

Compromiso asumido por MARPICO S.A.S. de reparar, reemplazar o reembolsar el valor de un producto que presente defectos de fabricación dentro del plazo establecido, siempre que se hayan cumplido las condiciones de uso, instalación y manejo indicadas. Esta garantía aplica para clientes comerciales y consumidores finales, conforme a lo dispuesto por la Ley 1480 de 2011.

Producto defectuoso:

Todo bien que, por causa de fabricación, materiales o ensamblaje, no cumpla con las condiciones de calidad, idoneidad o seguridad ofrecidas al momento de la compra

1.Reclamos por Faltantes, Discrepancias o Averías

Aplica exclusivamente para clientes comerciales.

El cliente comercial dispone de un plazo máximo de **5 días hábiles** desde la recepción del pedido para reportar cualquier inconveniente relacionado con faltantes, discrepancias en cantidades o daños en la mercancía. Vencido este plazo, se entenderá que la mercancía fue recibida a satisfacción.

Para que la devolución sea aceptada, el producto debe estar en condiciones aptas para su venta: sin uso, sin armar, en su empaque original y con todos sus accesorios, catálogos y manuales. Es obligatorio adjuntar la factura de compra.

Las devoluciones aprobadas se reconocerán mediante una nota de devolución equivalente al valor real pagado por el producto.

El tiempo máximo para validar el reclamo será de **15 días hábiles** contados desde la recepción del producto, y la solución definitiva (reposición o devolución del dinero) se efectuará dentro de los siguientes 30 días calendario.

2. Restricciones de Devoluciones Voluntarias

Aplica exclusivamente para clientes comerciales.

No se aceptarán devoluciones voluntarias en los siguientes casos, salvo por defectos de fabricación o calidad cubiertos por la garantía legal:

- Productos discontinuados o fuera del portafolio activo.
- Productos adquiridos en promociones o liquidaciones, salvo por defectos de fabricación.
- Productos personalizados o fabricados bajo especificaciones especiales.
- Productos con señales de uso, manipulados incorrectamente o dañados por instalación inadecuada.
- Solicitudes de devolución por diferencias de precio posteriores a la compra.

a. Política de Garantía Legal

MARPICO S.A.S. ofrece garantía legal por defectos de fabricación, de acuerdo con el tipo de relación contractual:

i. Para clientes comerciales:

Aplica exclusivamente por defectos de fabricación y también para productos revendidos a terceros (consumidores finales). Cuando el producto permanezca en inventario del cliente comercial antes de llegar al consumidor final, la garantía legal comenzará a contar desde la fecha de venta al consumidor final, siempre que esta esté debidamente soportada con factura. El plazo máximo de garantía será de 2 años a partir de la fecha de facturación emitida por MARPICO S.A.S.

ii. Para consumidores finales:

Si la compra fue realizada directamente a MARPICO S.A.S. o a través de un cliente comercial, se otorgará garantía legal conforme a la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), siempre que se cumplan las condiciones de uso, instalación y manejo adecuadas.

Todos los productos cuentan con garantía contra defectos de fabricación, con un término general de 12 meses a partir de la entrega, salvo condiciones particulares explícitamente informadas antes de la compra.

3. Procedimiento para solicitudes de garantía – Cliente Comercial

- Contactar al asesor comercial asignado.
- Presentar la factura de compra.
- Diagnóstico técnico en nuestros Centros de Servicio Autorizados en un plazo de 15 días hábiles.
- Solución definitiva (reparación o reemplazo) en un máximo de 30 días calendario.

Si la garantía aplica:

- Reparación gratuita del producto (repuestos y mano de obra).
- Si no admite reparación, reemplazo por otro igual o similar, o nota crédito.
- Si no hay inventario disponible, emisión de nota crédito al cliente comercial, quien deberá realizar la devolución al consumidor final.

Si la falla se repite dentro de los 60 días posteriores a la reparación:

- El consumidor podrá elegir entre una nueva reparación, el reemplazo del producto o la devolución del dinero. Si no hay inventario, se emitirá nota crédito al cliente comercial, quien hará directamente la devolución al consumidor final.

Si la falla ocurre después de los 60 días pero dentro del término de garantía:

- El consumidor podrá solicitar nueva reparación gratuita. Si no es eficaz o la falla persiste, podrá solicitar reposición o devolución del dinero. MARPICO S.A.S. emitirá nota crédito al cliente comercial, quien será responsable de hacer la devolución al consumidor final.

Si la venta fue directa entre MARPICO S.A.S. y el consumidor final:

- Se seguirá el mismo procedimiento. Si aplica devolución de dinero, se realizará reembolso directo a la cuenta bancaria del consumidor.

3.1. Exclusiones de Garantía

La garantía no aplica en los siguientes casos:

- Desgaste natural por uso normal.

- Daños por mal uso, abuso o manejo inadecuado.
- Instalación incorrecta por parte del cliente o terceros no autorizados.
- Modificaciones no autorizadas o reparaciones no aprobadas.
- Daños por accidentes, golpes o caídas posteriores a la entrega.
- Reclamaciones fuera del plazo de garantía legal o comercial.

Toda exclusión deberá estar soportada mediante diagnóstico técnico realizado por MARPICO S.A.S. o su centro autorizado.

Valor de la devolución:

MARPICO S.A.S. reembolsará únicamente el valor efectivamente facturado. No se reconocerá el valor de reventa, márgenes comerciales u otros costos adicionales.

Relación con el consumidor final:

Cuando la compra haya sido realizada a través de un cliente comercial, este deberá atender la reclamación del consumidor final y gestionar con MARPICO S.A.S. la solicitud correspondiente. MARPICO prestará respaldo técnico y comercial dentro de los términos de esta política y conforme a la Ley 1480 de 2011.

4. Reclamos por Problemas en Despachos**4.1. Tipos de Reclamos:**

- Mercancía faltante.
- Mercancía averiada o rota.
- Producto trocado (incorrecto o distinto al solicitado).

4.2. Procedimiento para Reclamos por Despachos con Problemas:

- Reportar dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción del pedido.
- Notificar al área de logística o al asesor comercial.
- Adjuntar evidencia fotográfica y número de factura.
- Validado el reclamo, MARPICO coordinará la recolección y reposición del producto sin costo adicional.

Nota importante – Cartera:

Si un producto está en proceso de reclamación por devolución o errores en el despacho, y la factura vence durante dicho período, el cliente comercial podrá abstenerse de pagar el valor de ese artículo mientras se resuelve la reclamación. Esta condición no aplica a productos en proceso de garantía, ya que MARPICO S.A.S. responderá conforme a la ley sin afectar la obligación de pago. En todos los casos, el cliente deberá cancelar oportunamente el resto de la factura para evitar incurrir en mora.



MARPICO S.A.S. reafirma su compromiso con las buenas prácticas empresariales, la ética y el cumplimiento de los controles internos para garantizar la satisfacción del cliente y la calidad de los productos.