

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, GARANTÍAS Y RETIRO DE PEDIDOS

La presente política establece las condiciones, procedimientos y responsabilidades relacionadas con las devoluciones, garantías y retiro de productos facturados, con el fin de asegurar transparencia, claridad y cumplimiento de la normativa vigente en Colombia. Aplica a todos los productos adquiridos a través de nuestros puntos de venta y demás canales comerciales.

Devoluciones

Los clientes podrán solicitar devolución únicamente dentro de un plazo máximo de **diez (10) días calendario** contados a partir de la entrega del producto.

No se aceptan reclamaciones en los siguientes casos:

- Material modificado por el carpintero o por terceros.
- Sí las medidas y servicios solicitados por el cliente corresponden a las medidas y servicios entregados.

Toda devolución estará sujeta a verificación del estado del producto y al cumplimiento de las condiciones establecidas en esta política.

Estas condiciones son informadas así: 1) "Documento de entrega al cliente" y 2) Factura electrónica de venta y 3) en la página web www.fyc.com.co, donde están publicadas nuestras políticas.

Retiro del pedido/ sobrantes y retales

Cuando la modalidad de entrega definida sea retiro por parte del cliente en el punto de venta, el pedido/sobrantes/retales deberá retirarse en un plazo máximo de tres (3) días hábiles posteriores a la notificación de disponibilidad.

FERNÁNDEZ Y CÍA. se reserva el derecho de aplicar cobros por concepto de bodegaje, de acuerdo con los lineamientos internos y la normativa comercial vigente en Colombia, cuando el cliente no realice el retiro dentro del plazo establecido.

Garantías aprobadas

Podrán presentarse dos tipos de garantías aprobadas:

1. Garantía por error atribuible a la empresa: Incluye fallas relacionadas con medidas, cortes, defectos de producción o entrega incorrecta del producto. FERNÁNDEZ Y CÍA., procederá con la reparación, reposición o ajuste, según corresponda.

La tolerancia estipulada en FERNÁNDEZ Y CÍA. es +/- 1 milímetro en cada pieza procesada (corte y enchape). Cualquier variación superior a esta medida en una pieza se aprueba como garantía atribuible a la empresa.

El proceso para realizar una compra en FERNÁNDEZ Y CÍA. requiere que el cliente carpintero suministre la información de medidas y de materiales a utilizar, FERNÁNDEZ Y CÍA. presta varios servicios, entre ellos el de corte y enchape, acorde con dichas medidas; por lo tanto, no hay garantía sobre errores en las medidas suministradas por el cliente carpintero.

Cada modulación o diseño del proyecto a realizar, debe ser firmada por el cliente carpintero como constancia de revisión y aprobación. Si el cliente carpintero tiene error en las medidas suministradas o tiene faltantes de piezas y estas no fueron solicitadas en la modulación, en dichos casos no aplica la garantía.

2. Garantía atribuible al proveedor del material: Aplica cuando el caso corresponde a un defecto propio del material suministrado por un proveedor. En este escenario, FERNANDEZ Y CIA. gestionará el reclamo ante dicho proveedor. El tiempo de respuesta dependerá de los procedimientos internos del proveedor y de su evaluación técnica. Como FERNANDEZ Y CIA realizaremos el trámite y seguimientos debidos para una oportuna solución al cliente carpintero.

Procedimiento para solicitar una garantía

El cliente deberá seguir el siguiente proceso:

1. Comunicación con el asesor comercial

Informar la novedad y describir de manera clara el inconveniente presentado.

2. Envío de evidencias

Remitir fotografías o material de soporte que permita realizar una evaluación inicial. Dependiendo de la revisión de la evidencia fotográfica, se pudiera programar una revisión técnica interna según lo requiera el caso.

3. Registro del caso

El asesor comercial registrará la solicitud en el sistema interno (Plataforma Mantis) y la remitirá al área de Calidad para su análisis.

4. Evaluación técnica

El área de Calidad revisará la información y determinará si la situación corresponde a:

- Un error atribuible a la empresa.
- Una falla atribuible al proveedor del material.
- Malas medidas suministradas por el cliente carpintero.

5. Respuesta al cliente carpintero

Sí la solicitud de garantía es sobre una pieza procesada por FERNANDEZ Y CIA, el cliente carpintero recibirá una comunicación sí la garantía es aceptada o rechazada en un tiempo no mayor a tres días hábiles (72 horas). Sí la garantía es aceptada se aplicará el procedimiento correspondiente: reproceso o reposición de la pieza solicitada en garantía.

Sí la solicitud de garantía es sobre una lámina entera se dará trámite con el proveedor, quien deberá brindar respuesta de la aceptación o negación de la garantía en un plazo de 15 días hábiles, acorde con el la Ley 1480 (Estatuto del consumidor).

