POLITICAS Y GARANTIAS DE PRODUCTOS DE IMPOCOSER SAS

POLÍTICAS DE GARANTIAS:

Si deseas hacer efectiva la garantía de alguno de nuestros productos, tienes varias opciones:

1. A través de nuestra línea de Servicio al Cliente
2. A través de nuestro formulario **"CONTACTANOS"** en nuestra pagina de internet www.impocoser.com
3. Presencialmente en nuestras oficinas, ubicadas en la Calle 13 # 22-90

A TRAVÉS DE NUESTRA LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE

1. Comunícate a nuestra línea de Servicio al cliente en **Bogotá: 601 – 2372420 Ext: 103** y **Celular: 3103068340**, en el horario de **Lunes - Viernes 8:00 am. - 5:30 pm. y Sábado 8:00 am. - 12:00 p.m.**,
2. Ten a la mano factura de compra, en caso de no contar con ella, puedes indicarnos tu numero de cedula
3. Identificada la compra, por favor informa las razones por las cuales haces efectiva la garantía
4. Ten en cuenta que el producto debe remitirse a nuestras instalaciones para verificación, cuando se trate de: maquinas de coser de uso domestico, cortadoras, planchas de uso domestico, calderines MACPI 413y cerradoras de costales

A TRAVÉS DE NUESTRO FORMULARIO "CONTACTANOS"

Ingresa a nuestra página web **www.impocoser.com** en el formulario de **'CONTÁCTANOS'** e ingresa la siguiente información:

1. **MOTIVO DE LA GARANTÍA:**
2. **Nombre Completo:**
3. **Número de Identificación:**
4. **Teléfono de contacto**
5. **Correo Electrónico**
6. **# de Pedido**
7. **Fecha de Realización de la Compra**
8. **Producto Comprado**
9. **Producto para cambiar**

PRESENCIALMENTE EN NUESTRAS OFICINAS, UBICADAS EN LA CALLE 13 # 22-90

Lleva el producto, cuando se trate de: maquinas de coser de uso domestico, cortadoras, planchas de uso domestico y calderines MACPI 413 y cerradores de costales, junto con tu factura de compra y solicita el contacto con nuestra asesora de servicio al cliente, quien te atenderá personalmente, tomará por escrito tu solicitud de garantía y te recibirá el producto.

TRAMITE:

1. Recibida la petición por parte de nuestros asesores, te asignaremos un radicado y será trasladada al equipo técnico de **IMPOCOSER S.A.S.**

2. Para tramitar la garantía de maquinaria industrial se programará una visita técnica de verificación.
3. Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de **diez (10) días hábiles** siguientes a la recepción del producto
4. Si resulta procedente la garantía del producto, de acuerdo con el concepto del equipo técnico, se efectuará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrarán oportunamente los repuestos requeridos, si hay lugar a ello (defecto del bien), de lo contrario, el cliente tiene que asumir el costo del repuesto.
5. 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.
6. Reparado el producto, se enviará nuevamente a la dirección de compra o aquella que indique el comprador, cuyo pago estará a cargo de la empresa. Esto aplica solamente para productos que estén fuera de Bogotá.
7. En caso de repetirse la falla, a elección del consumidor, se procederá con una nueva reparación o se le propondrá el cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas. Si el comprador no acepta ninguna de las anteriores, se procederá a la devolución del precio pagado.
8. Si el producto no admite reparación, a elección del consumidor, se le propondrá el cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas. Si el comprador no acepta ninguna de las anteriores, se procederá a la devolución del precio pagado.

¿CUÁLES SON LAS VIGENCIAS DE LAS GARANTIAS?

A continuación encontrarás las vigencias de las garantías de nuestros productos, según su clase:

1. Motores y ahorradores y de clutch (convencional): **6 meses**
2. Cerradoras de costales: **6 meses**
3. Cortadoras en General: **6 meses**
4. Maquinaria industrial, familiares de costura, bordado y planchado: **12 meses**
5. Planchas de uso domestico: **6 meses**
6. Planchas por gravedad: **12 meses**
7. Equipos industriales de planchado: **12 meses**
8. Equipos automatizados para salas de corte: **12 meses**

POLITICA DE CAMBIOS DIFERENTES A LA GARANTIA:

Para cambios por razones diferentes a la garantía del producto, tendrás un plazo de **5 días hábiles**, a partir de la fecha de entrega del producto, deberás tener en cuenta esta información:

Contáctate a través de nuestra línea de Servicio al cliente en **Bogotá: 601 – 2372420 Ext: 103** y **Celular: 3103068340**, en el horario de **Lunes - Viernes 8:00 am. - 5:30 pm. y Sábado 8:00 am. - 4:00 p.m.**, o, a través de nuestro correo **mantenimiento@impocoser.com**, o, en nuestra página web **www.impocoser.com** en el formulario de **'Contáctanos'**.

1. Para ello, debes ser enviar de vuelta la mercancía a nuestra oficina principal en Bogotá, en la AV Calle 13 # 22-90, primer piso. Adjuntando el documento de la Factura.
2. Los datos que debes relacionar en tu comunicación son:

    1. **MOTIVO DEL CAMBIO:**
    2. **Nombre Completo:**

3. **Número de Identificación:**
4. **Teléfono de contacto**
5. **Correo Electrónico**
6. **# de Pedido**
7. **Fecha de Realización de la Compra**
8. **Producto Comprado**
9. **Producto para cambiar**
10. **Opción de Cambio:**

Debes tener en cuenta que:

LOS PRODUCTOS EN PROMOCIÓN O CON DESCUENTO NO TIENEN CAMBIO.

1. El cambio debe realizarse sobre el mismo valor o superior del producto comprado, pagando el excedente, según sea el caso.
2. El cliente debe asumir el costo del envío de la devolución, en caso de que no sea entregado en nuestra sede principal en Bogotá, en la AV Calle 13 # 22-90, primer piso.
3. Para hacer la devolución del envío debes utilizar el mismo empaque en que te entregamos tu pedido, y si esto no fuera posible, debes utilizar un empaque adecuado según la naturaleza del producto para que este no se pueda ver afectado durante el proceso de transporte.
4. Una vez recibamos tu producto de vuelta en nuestra bodega, verificaremos las condiciones en que se encuentra el producto, el área de servicio al cliente tendrá **cinco (5) días hábiles** para informarte si tu producto cumple con los criterios establecidos para hacer el cambio, para otro producto o devolución del dinero,

    - **Producto debe estar empacado**
    - **NO debe estar rayado, marcado, con daños o sin piezas o sin accesorios**

5. En caso de que tu producto no cumpla con los criterios de nuestra política de cambios y garantías, te informaremos con un correo electrónico, la razón por la cual no procede el cambio y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial.
6. **En caso de cambio autorizado:** El tiempo para el envío de cambios es aproximadamente **3 a 5 días hábiles** para Bogotá y entre **5 y 8 días hábiles** para las demás ciudades de Colombia, contados a partir de la recepción del producto en nuestra bodega o a partir del día de confirmación de retención del producto en la bodega.

DERECHO DE RETRACTO

Si estás interesado en retractarte o (deshacer la compra), deberás tener presente la siguiente información:

1. El término máximo para ejercer el derecho de retracto es de **cinco (5) días** hábiles contados a partir de la entrega del bien
2. Durante ese plazo, tendrás que devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibiste, asumiendo los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien, a la AV Carrera 13 # 22-90, primer piso, en nuestra oficina principal, en la ciudad de Bogotá D.C.
3. Recibido el bien en las condiciones mencionadas, te devolveremos el dinero sin hacer ningún tipo de descuento o retenciones.

DEVOLUCION DE DINERO:

Los datos que debes enviar para realizar el reintegro del dinero es:

- Tipo de Cuenta: Ahorros
- Número de Cuenta
- Titular de la Cuenta (Debe ser la misma persona que realizó la compra)
- Copia de la cédula del titular de la cuenta por ambas caras
- Certificación de tu banco no mayor a 30 días.

4. A través de transferencia, dentro de los **diez días (10) hábiles** siguientes a la recepción del producto en nuestras oficinas, con la información del titular de la compra, el dinero pagado será reintegrado a tu cuenta.