

POLÍTICA DE GARANTÍAS, DEVOLUCIONES Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

FERROBRERO FERRETERÍA INDUSTRIAL SAS
NIT: 902008310-7

Nuestro compromiso

En FERROBRERO FERRETERÍA INDUSTRIAL SAS entendemos que cada compra representa una inversión importante para nuestros clientes. Por ello, nos comprometemos a ofrecer productos originales, asesoría especializada y un servicio postventa basado en la transparencia, el cumplimiento y la confianza.

Nuestro objetivo no es únicamente vender herramientas y equipos industriales, sino convertirnos en un aliado confiable para empresas, talleres, contratistas e industriales de todo el país.

Garantía de nuestros productos

Todos los productos comercializados por FERROBRERO FERRETERÍA INDUSTRIAL SAS son nuevos y cuentan con la garantía otorgada por el fabricante, de conformidad con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

La garantía cubre exclusivamente defectos de fabricación o funcionamiento en condiciones normales de uso.

Cuando una garantía sea aprobada, el cliente podrá recibir, según corresponda:

- Reparación del producto.
- Sustitución por un producto nuevo.
- Reposición por uno de iguales o mejores características.
- Devolución del dinero cuando legalmente corresponda.

Nuestro equipo acompañará al cliente durante todo el proceso hasta su resolución.

Casos en los que la garantía no aplica

La garantía no cubrirá daños ocasionados por:

- Golpes, caídas o maltrato.
- Instalación incorrecta.
- Uso diferente al recomendado por el fabricante.
- Desgaste normal por utilización.
- Reparaciones efectuadas por personal no autorizado.
- Alteraciones o modificaciones del producto.
- Sobrecargas eléctricas, humedad, corrosión o agentes externos.
- Uso de accesorios incompatibles.

Procedimiento para solicitar garantía

Para agilizar el proceso solicitamos:

- Factura de compra.
- Nombre del comprador.
- Número de documento.
- Número telefónico.
- Correo electrónico.
- Descripción detallada de la novedad.
- Fotografías o videos cuando sea posible.

Una vez recibido el producto, nuestro personal realizará una inspección inicial y, cuando sea necesario, lo remitirá al fabricante o al centro de servicio autorizado.

Mantendremos informado al cliente durante todo el proceso.

Política de cambios

Si el cliente desea cambiar un producto por error en la compra, podrá solicitarlo dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la entrega.

El producto deberá encontrarse:

- Sin uso.
- En perfecto estado.
- Con su empaque original.
- Con etiquetas, manuales y accesorios completos.

Cuando el cambio obedezca a una decisión del cliente, los costos de transporte serán asumidos por éste.

Productos con daños durante el transporte

Si el cliente recibe un producto con daños ocasionados durante el transporte o diferente al solicitado, deberá informarlo dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la entrega.

FERROBRERO FERRETERÍA INDUSTRIAL SAS asumirá la revisión y, cuando corresponda, realizará la reposición sin costo adicional para el cliente.

Derecho de retracto

Cuando la compra haya sido realizada mediante comercio electrónico, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, conforme a la Ley 1480 de 2011.

Para ello, el producto deberá devolverse:

- Sin uso.
- En perfecto estado.
- Con todos sus accesorios.
- En su empaque original.

Una vez verificado el cumplimiento de estas condiciones, se efectuará la devolución del dinero dentro de los plazos establecidos por la legislación colombiana.

Nuestro compromiso con la satisfacción

Cada cliente recibe el respaldo de un equipo humano comprometido con:

- Atención personalizada.
- Asesoría técnica especializada.
- Productos originales.
- Respaldo postventa.
- Transparencia en cada proceso.

- Cumplimiento en despachos.
- Atención oportuna de garantías.

La confianza de nuestros clientes constituye el activo más importante de FERROBRERO FERRETERÍA INDUSTRIAL SAS.