	POLÍTICA	Código: GER-PO-03
	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS DE REPUESTOS	Versión: 2
		Fecha: 21/06/2024
		Pág.: 1 de 2

**INGENIERÍA MAQUINARIA Y EQUIPOS DE COLOMBIA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA -
IMECOL S.A.S. NIT. 891304849-4 Y SUS RELACIONADAS, AUTO TRUCKS IMECOL S.A.S.**

Con el fin de cumplir con la legislación vigente, Ley 1480 de 2011 estatuto del consumidor, el grupo empresarial IMECOL presenta la política de devoluciones:

1. DEVOLUCIONES

1.1 Devoluciones y cambios:

Nos esforzamos por ofrecer productos de alta calidad y servicio excepcional. Si por alguna razón no está satisfecho con su compra de repuestos, le ofrecemos las opciones de devolución o cambio de acuerdo con las leyes vigentes en Colombia.

1.2 Plazo para devoluciones:

De acuerdo con la ley colombiana, los clientes tienen un plazo de 5 días hábiles a partir de la fecha de entrega para solicitar la devolución de productos.

1.3 Condiciones para Devoluciones:

Los repuestos deben estar en buenas condiciones, sin marcaciones o daños.

Los productos deben ser devueltos en su embalaje original y con todos los componentes y accesorios incluidos.

1.4 Proceso de Devolución:

1.4.1 El cliente que desee realizar la devolución del repuesto, debe entregarlo en las instalaciones de IMECOL, donde fue adquirido, cumpliendo los puntos 2 y 3 de esta política, con el fin de ser inspeccionado por el área técnica de la empresa.

1.4.2 Si debido a la distancia el repuesto con su empaque original no puede ser entregado en las instalaciones de IMECOL, el cliente debe enviar registro fílmico y fotográfico del mismo al asesor comercial, para validación de la aceptación del área técnica.

Para iniciar el proceso de devolución, por favor póngase en contacto con su asesor comercial o, comuníquese por los siguientes medios:

Teléfono fijo (602) 666 6605


Número Celular:3117620283

Correo electrónico: recepcion@imecol.com

Le proporcionaremos instrucciones detalladas sobre cómo proceder. Una vez que recibamos y evaluemos el producto devuelto, emitiremos un reembolso o proporcionaremos un cambio según su preferencia.

2. Garantías para repuestos Dañados o Defectuosos:

Si recibe un producto defectuoso o dañado, el plazo máximo de reclamación será de 3 meses. Favor contactar al asesor comercial.

	POLÍTICA	Código: GER-PO-03
	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS DE REPUESTOS	Versión: 2
		Fecha: 21/06/2024
		Pág.: 2 de 2

3. Exclusiones:

Algunos productos, debido a su naturaleza o condiciones de entrega por parte del cliente pueden estar excluidos de la política de devoluciones. Estos productos y condiciones son:

- Bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
- Producto en mal estado o que no esté en el empaque original.
- Indebida operación, almacenamiento, uso o manipulación.
- Repuestos y/o componentes electrónicos.
- Módulos que no sean programados e instalados por personal técnico de IMECOL.
- Pedidos importados exclusivamente para el cliente que tengan baja rotación.
- Averías de productos transportados directamente por el cliente.
- Piezas de desgaste.
- No cumplir con las recomendaciones y /o instrucciones de uso del repuesto incluidas en el empaque.

4. Reembolsos:

Los reembolsos se realizarán de acuerdo con las regulaciones colombianas, teniendo como plazo máximo hasta 30 días calendario contados desde el momento que el cliente realizó la solicitud para reembolsar el dinero sin descuento y cobro de ningún tipo. Tenga en cuenta que los reembolsos pueden demorar cierto tiempo en procesarse y reflejarse en su cuenta, dependiendo del método de pago utilizado.

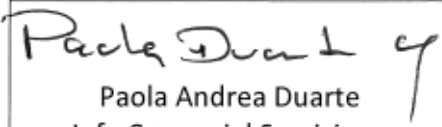
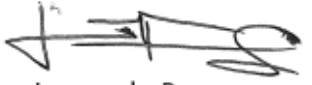
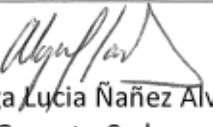
Esta política de devoluciones se ajusta a las leyes vigentes en Colombia y está diseñada para proteger sus derechos como consumidor. Si tiene alguna pregunta adicional o necesita asistencia, no dude en ponerse en contacto con nosotros. Estamos aquí para ayudarle.

5. CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA	RESPONSABLE
1	Creación del documento.	05/09/2023	
2	Se incluye políticas de garantías.	21/06/2024	Jonathan Realpe Parra Coordinador Gestión Integral

6. VALIDACIÓN DOCUMENTAL

6. VALIDACIÓN DOCUMENTAL

ELABORADO:	REVISADO:	APROBADO:
 Paola Andrea Duarte Jefe Comercial Servicios y Repuestos Nacional	 Leonardo Romero Gerente Posventa Corporativo y Nuevos Negocios	 Olga Lucia Nãñez Alvarez Gerente Cadena de Abastecimiento