Políticas de Garantía

pamo.co

Derecho de retracto

Los usuarios de www.pamo.co gozan de la posibilidad de ejercer su derecho al retracto de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; esto es, por parte del usuario, reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta y por parte de FEPRIN SAS. – PAMO.CO efectuando la devolución de lo pagado por el producto menos siempre y cuando se cumpla con las siguientes condiciones:

1. El cliente deberá manifestar por cualquier medio de comunicación el acto de retracto para así establecer e indicar el debido proceso, en caso de que, el cliente no siga el proceso establecido los costos ocasionados serán asumidos por el mismo.

2. Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto. 3. El retracto no aplica cuando el producto fue transformado por solicitud del comprador, ejemplo: realizar acabados distintos al original y o ensambles adicionales.

4. El retracto no aplica para productos fabricados bajo solicitud del cliente.

5. El retracto no aplica para productos que tengan contacto con la higiene.

6. Estado de la mercancía: El usuario deberá devolver el producto a FEPRIN S.A.S. – PAMO.CO en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado el artículo, en su caja o empaque original, en perfecto estado, apto para una nueva venta y con sus piezas completas.

7. Costos de transporte y/o gastos adicionales que en se puedan incurrir: Deberán ser asumidos por el usuario y los demás que conlleve la devolución del bien.

Av Caracas 66-67 Bogota, Colombia Tel 601918880
ventas@pamo.co

Derecho de retracto

8. FEPRIN S.A.S. – PAMO.CO efectuará la devolución del dinero al usuario, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción de la mercancía devuelta.

9. La mercancía podrá ser devuelta a través de estos medios a elección del usuario: Entregando personalmente en el almacén o haciéndola llegar a la dirección de despacho en la ciudad de Bogotá que se encuentra registrada en la página web www.pamo.co.

Nota: Estás política aplican para los medios de punto de venta y venta telefónica.

Derecho de Políticas de cambios o devoluciones

Tenga en cuenta que, es responsabilidad del cliente revisar estéticamente y asegurarse de que todas las piezas estén en buen estado en el momento que reciba el producto, independientemente de dónde realice la compra. Una vez haga la revisión, está en el derecho de exigir cambios o devoluciones durante las próximas 24 horas siguientes de recibir el producto. Tenga en cuenta que:

1. El producto debe estar en condiciones aptas para su venta (sin uso, sin armar, en el empaque original, catálogos, manuales y todas sus piezas originales).
2. Debe presentar la tirilla de pago (factura) de compra, en caso de no contar con ella, puede solicitar la copia o constancia y/o certificado de compra.
3. El plazo máximo para recibir el cambio de los productos será de 30 días calendario a partir de la fecha de la solicitud, excepto para productos que tengan contacto con la higiene.
4. Para productos comprados por teléfono o internet, que no han sido recibidos, ingrese a nuestra página web www.pamo.co y contáctese por el chat.
5. En caso que, el cliente no quiera el mismo producto y en el momento no desee comprar otro, la devolución se realizará a través de una nota crédito o nota de cambio equivalente al valor real pagado por el producto para redimir en otra compra, la nueva compra generará los impuestos legalmente establecidos a que haya lugar, salvo que la misma se realice en el Día Sin IVA decretado por el Gobierno Nacional y a los productos le sea aplicable según la

Av Caracas 66-67 Bogota, Colombia Tel 601918880
ventas@pamo.co

categoría, el beneficio de exención al que hace referencia la Ley 2155 del 14 de septiembre de 2021. Por favor mirar si es viable poner un tiempo para esa nota

6. Las compras realizadas en la página de internet www.pamo.co y venta telefónica están sujetas al Derecho de retracto.

Av Caracas 66-67 Bogota, Colombia Tel 601918880
ventas@pamo.co

Si la garantía de tu producto es procedente, se realizará la reparación pertinente totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrará oportunamente los repuestos requeridos. En caso de que, en el diagnóstico dado por el especialista de PAMO COLOMBIA evidencie una manipulación inadecuada o cuando ha superado el tiempo límite de reclamación ofrecido por el fabricante, la garantía no es procedente. Tenga en cuenta que:

1. Debe presentar la tirilla de pago (factura). En caso de no contar con ella, puede solicitar la constancia y/o certificado de compra.
2. El cliente tendrá un plazo máximo de 1 día para reportar si el producto recibido llegó en mal estado, ejemplo abollado con piezas faltantes.
3. La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico.
4. Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción de dicha garantía, notificando al cliente por medio de WhatsApp, llamada y/o correo para su conocimiento del resultado técnico o especialista según sea el caso.
5. En caso de que el producto tenga un problema directamente de fábrica se realizará el cambio por uno completamente nuevo.
6. Las garantías están sujetas a las políticas del fabricante o distribuidor.
7. El tiempo de garantía está sujeto al fabricante y/o importador. Todos los productos tienen un tiempo de garantía diferente, la cual está disponible en el chat de la página web, market place o punto de venta a la hora de hacer la compra.

Av Caracas 66-67 Bogota, Colombia Tel 601918880
ventas@pamo.co

8. Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.

9. En caso de repetirse la falla, a elección del consumidor se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas (Art. 11, Ley 1480).

10. Según el artículo 16 de la Ley 1480, su producto no tendrá garantía, si el diagnóstico emitido es:

a. Hubo fuerza mayor o caso fortuito

b. El hecho de un tercero

c. El uso indebido del bien por parte de cliente

d. Que el consumidor no haya atendido las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto en caso de que lo tenga y en la garantía

e. Que el producto haya sido expuesto a ambientes de alta salinidad o líquidos corrosivos o abrasivos que deterioren los materiales.

Si el producto presenta un daño el cliente podrá solicitar su garantía si aún la tiene vigente, este proceso de verificación se realizará con la fecha de compra de dicho producto. Una vez el técnico revise el producto y requiera cambio el producto ya sea piezas se les hace siempre y cuando el daño sea de fabricación y no por mal uso. En caso de repetirse la falla a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.

Av Caracas 66-67 Bogota, Colombia Tel 601918880
ventas@pamo.co

8. Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.

9. En caso de repetirse la falla, a elección del consumidor se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas (Art. 11, Ley 1480).

10. Según el artículo 16 de la Ley 1480, su producto no tendrá garantía, si el diagnóstico emitido es:

a. Hubo fuerza mayor o caso fortuito

b. El hecho de un tercero

c. El uso indebido del bien por parte de cliente

d. Que el consumidor no haya atendido las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto en caso de que lo tenga y en la garantía

e. Que el producto haya sido expuesto a ambientes de alta salinidad o líquidos corrosivos o abrasivos que deterioren los materiales.

Si el producto presenta un daño el cliente podrá solicitar su garantía si aún la tiene vigente, este proceso de verificación se realizará con la fecha de compra de dicho producto. Una vez el técnico revise el producto y requiera cambio el producto ya sea piezas se les hace siempre y cuando el daño sea de fabricación y no por mal uso. En caso de repetirse la falla a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.

Av Caracas 66-67 Bogota, Colombia Tel 601918880
ventas@pamo.co

Políticas de garantías y/o devoluciones Sodimac

Todas las devoluciones y/o garantías estarán sujetas al derecho de retracto y a la política de garantías por lo que toda solicitud debe ser notificada por el correo lidercomercial1@pamo.co, en el tiempo establecido por PAMO COLOMBIA que equivalen a treinta (30) días fecha calendario a partir de que el cliente tenga el producto.

Si la garantía de tu producto es procedente, se realizará la reparación pertinente totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrará oportunamente los repuestos requeridos siempre y cuando el producto cumpla con los siguientes requisitos:

1. El producto de venir correctamente embalado
2. El producto debe venir limpio y desinfectado (sin ningún tipo de residuo) previamente antes de ser recibido.

RECOMENDAMOS SE CONSERVE QUE EL EMPAQUE Y GUIAS DEL PRODUCTO PARA SU RESPECTIVA GARANTIA YA QUE EL PRODUCTO PUDO VERSE AFECTADO POR EL MALTRATO EN SU EMBALAJE.