

POLITICA DE RETRACTO DE COMPRA

De acuerdo con el artículo 47 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) los Clientes de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia tendrán derecho a retractarse de las compras, atendiendo las condiciones descritas:

El ejercicio del derecho de retracto implica la resolución del contrato celebrado entre el Cliente e Industria de Estufas Continental y el reintegro del dinero que el usuario haya pagado.

Para el proceso de reintegro del dinero cuando se ejerce el derecho de retracto, se debe proceder al cumplimiento del siguiente proceso:

1. El Cliente deberá comunicarse con Industria de Estufas Continental mediante cualquiera de los Canales de Atención al Cliente: correo electrónico servicioalcliente@estufascontinental.com.co, línea telefónica de atención al cliente **(601) 7210377 – (601) 5750000 (Ext) 117** o número de celular **312 379 2536**.
2. El término máximo para ejercer el derecho de retracto de compra será de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.
3. Para acceder a la opción de RETRACTO el producto debe estar en perfectas condiciones sin presentar señales de uso y con todos sus empaques, cajas y accesorios originales.
4. El Cliente debe enviar un registro fotográfico al correo de Servicio al cliente servicioalcliente@estufascontinental.com.co para validar el estado del producto y validar si se puede proceder con la solicitud de retracto.
5. El Cliente deberá devolver el producto a Industria de Estufas Continental por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el Cliente.
6. El valor del flete por devolución debe ser asumido por el cliente, asegurando el producto al momento de realizar la devolución por el valor de éste antes de IVA.
7. El cliente debe enviar una carta al correo electrónico de Servicio al cliente: servicioalcliente@estufascontinental.com.co ; argumentando las causas de la solicitud, confirmando un número de cuenta bancaria, nombre del banco, tipo de cuenta y datos del titular donde se depositará el saldo a favor. La carta debe venir firmada y con todos los datos del comprador, adjuntando número de factura, fecha de compra y fecha de recibido.
8. Industria de Estufas Continental le devolverá al Cliente el dinero correspondiente a todas las sumas pagadas por la compra del bien, sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno, salvo aquellas autorizadas por el Cliente. La devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho de retracto.
9. Una vez llegue el producto a la empresa, se realiza la revisión detallada del producto, por parte de calidad para verificar el estado. Teniendo en cuenta que el producto debe llegar en las mismas condiciones como se entregaron. Una vez se acepten la devolución se procede a ejercer el derecho del cliente del retracto de la compra.

Para conocer su derecho y las obligaciones que se desprenden para el proceso de retracto de compra, por favor consultar en www.sic.gov.co



CAMBIO DE PRODUCTO

Estufas Continental brinda la opción de CAMBIO DE PRODUCTO al cliente durante los 5 primeros días después de haber recibido el producto comprado. Para hacer efectivo el proceso se debe tener en cuenta los siguientes pasos y recomendaciones.

1. El Cliente deberá comunicarse con Industria de Estufas Continental mediante cualquiera de los Canales de Atención al Cliente: correo electrónico servicioalcliente@estufascontinental.com.co, línea telefónica de atención al cliente **(601) 7210377 – (601) 5750000 (Ext) 117** o número de celular **312 379 2536**.
2. Para acceder a la opción de CAMBIO DE PRODUCTO, el producto debe estar en perfectas condiciones sin presentar señales de uso, averías, o daños generados por acciones de manipulación del producto.
3. El producto debe tener todos sus empaques, cajas y accesorios originales, incluyendo manual, guías de uso y certificados de garantía.
4. El cliente debe presentar la factura de compra.
5. El Cliente debe enviar un registro fotográfico al correo de Servicio al cliente servicioalcliente@estufascontinental.com.co para validar el estado del producto y proceder con la solicitud de cambio de Producto.
6. El Cliente debe devolver el producto a Industria de Estufas Continental dirección; Calle 8 Sur # 18-206 San Isidro Soacha Cund. Horario de recepción de Lunes a Viernes de 8am a 4pm.
7. Los gastos de envíos deben ser asumidos por el cliente, asegurando el producto al momento de realizar la devolución por el valor de éste antes de IVA.
8. El cliente también puede acercarse a devolver el producto a la fábrica de Industrias Continental.
9. Por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el Cliente.
10. Una vez llegue el producto a la empresa, se realiza la revisión detallada del producto, por parte de calidad para verificar el estado. Teniendo en cuenta que el producto debe llegar en las mismas condiciones como se entregaron. Una vez se acepten la devolución se procede a realizar el cambio del producto.
11. Si el valor del producto a cambiar es más costoso el cliente debe realizar el pago del excedente.



RETRACTO DE COMPRA Y/O CAMBIO POR GARANTIA

Estufas Continental realizará cambio o retractor de compra para los productos que presenten algún defecto de fábrica en los primeros 5 días de ser adquirido por el cliente y/o cuando se ha realizado más de dos servicios técnicos y se haya evidenciado que el producto presenta defectos de fábrica y No daños generados por uso, manipulación e instalación.

Para el proceso se debe:

1. El Cliente deberá comunicarse con Industria de Estufas Continental mediante los Canales de Atención al Cliente: correo electrónico servicioalcliente@estufascontinental.com.co, línea telefónica de atención al cliente (601) 7210377 - (601) 5750000 (Ext) 117 o número de celular 312 379 2536.
2. El Cliente debe enviar un registro fotográfico al correo de Servicio al cliente servicioalcliente@estufascontinental.com.co para validar el estado del producto donde se evidencie la falla que presenta.
3. El cliente debe presentar la factura de compra, No puede ser mayor a los 12 meses de garantía como lo establece la Garantía.
4. La recepción de la solicitud la realiza el área de Servicio al Cliente, validando las evidencias adjuntas de la novedad y las solicitudes realizadas con anterioridad por el cliente en el tiempo de la garantía.
5. El área de Calidad realizará diagnóstico del presunto daño el producto descrito por el cliente.
6. Si es aprobada la solicitud, el cliente recibirá por correo electrónico o al número de celular un Pdf. con la guía de reverso para que se presente con el producto al Servientrega más cercano.
7. El producto debe tener todos sus empaques, cajas y accesorios originales, incluyendo manual, guías de uso y certificados de garantía.
8. Una vez llegue el producto a la empresa, se realiza la revisión detallada del producto, por parte de calidad para verificar el estado. Una vez se acepte la devolución se procede a realizar el cambio del producto y/o iniciar proceso de devolución del dinero.
9. Si se rechaza la solicitud del cliente porque al validar el producto no cumple con las condiciones del proceso de garantía se enviará la notificación y se devolverá a la dirección registrada del cliente.

Para conocer su derecho y las obligaciones que se desprenden para el proceso de garantía por favor consultar en www.sic.gov.co

