



## POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE / GARANTÍAS

Industrias de Estufas continental establece los términos y condiciones bajo los cuales se aplica la garantía para nuestro producto y/o servicio.

En esta política Industrias de Estufas continental detalla como el cliente puede hacer valer el derecho de garantía, los plazos de garantía, y los términos y condiciones relevantes para la gestión de su reclamación.

### 1. ¿COMO CONTACTARNOS?

Servicio al cliente atiende de lunes a viernes de 7am a 5pm.

Llámanos o escríbenos al CEL: 3123792536

Llámanos al (601) 7210377 | (Ext) 117 o a la línea gratuita 018000113435

Escríbenos al correo electrónico [servicioalcliente@estufascontinental.com.co](mailto:servicioalcliente@estufascontinental.com.co) las 24 horas del día, te estaremos dando respuesta y/o gestión tu solicitud en el horario de atención de servicio al cliente.

Utiliza nuestro formulario de la Web las 24 horas del día, te estaremos dando respuesta y/o gestión tu solicitud en el horario de atención de servicio al cliente.

Compra asistida:

Con gusto te asesoraremos y orientamos en el proceso de tu compra. Solo escríbenos a los WhatsApp -3123792536 **necesito ayuda** y te ayudamos a completar de forma fácil y segura.

### 2. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

conoce tus derechos, deberes y los mecanismos legales existentes para la protección del consumidor, ingresa a [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co).



## CAMBIOS Y/O RETRACTO DE COMPRA POR EL CLIENTE

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 a las siguientes condiciones:

1. El Cliente deberá comunicarse con Industria de Estufas Continental mediante cualquiera de los Canales de Atención al Cliente [servicioalcliente@estufascontinental.com.co](mailto:servicioalcliente@estufascontinental.com.co). / Cel: 3123792536 para realizar su solicitud e identificar por el personal si es aplicable la solicitud.
2. El término máximo para ejercer el derecho de retracto y/o cambio 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. 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. Se debe asegurar el producto al momento de realizar la devolución por el valor de éste antes de IVA.
4. 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.

### PROCESO POR EL CLIENTE:

- Indique por favor el producto a devolver
- Escriba la razón por la cual realiza la devolución del producto y cual procedimiento desea realizar: si desea cambio de producto o retracto de compra; adjunta factura de compra.
- Adjunte un registro fotográfico del estado del producto (se debe evidenciar el producto completo, sus accesorios y empaques).
- Para el cambio de producto indicar por cual desea reemplazar el adquirido; recuerda que debe ser igual o mayor valor pagado y se debe dar excedente si aplica.
- **Para el retracto de compra, se solicita adjuntar certificado bancario de la cuanta donde desea que se realice el desembolso del dinero.**

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 primero haya pagado.



#### PROCESO POR EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE:

- Recibe la solicitud del cliente
  - Se verificará las fotos adjuntas
  - Se aprobará y/o rechazará la solicitud del cliente, teniendo en cuenta las indicaciones anteriormente brindadas.
1. Si la solicitud fue aprobada, el cliente debe iniciar proceso de devolución como se estipulo en el numeral 3.
  2. Al llegar el producto a las instalaciones de Industrias de Estufas Continental, se validará si el producto se encuentra en optimas condiciones, sin señales de haber sido utilizado, con sus empaques y accesorios originales.
  3. Se informará al cliente el estado de llegada del producto a la fábrica y si este fue aprobado.
  4. Se procede a realizar cambio del producto que desea el cliente si es el caso.
  5. Si es retracto de compra se inicia procedimiento para generar nota crédito y proceder a reembolsar el dinero dentro de los siguientes 8 días hábiles después de ser aprobada la solicitud.

Si al verificar el producto éste no cumple con las condiciones aquí descritas, la solicitud podrá ser rechazada, lo haremos saber por correo electrónico y regresaríamos el producto a la dirección registrada.

#### CAMBIOS Y/O RETRACTO DE COMPRA POR GARANTÍA

El producto que adquirió el cliente fue recibido defectuoso y/o no corresponde a lo solicitado:

El cliente debe presentar la queja al área de servicio al cliente; donde se registrará la solicitud y se procederá con el proceso anteriormente descrito

1. El Cliente deberá comunicarse con Industria de Estufas Continental mediante cualquiera de los Canales de Atención al Cliente [servicioalcliente@estufascontinental.com.co](mailto:servicioalcliente@estufascontinental.com.co). / Cel y/o WhatsApp 3123792536 para presentar su queja e identificar por el personal si es aplicable la solicitud.
2. El término máximo para presentar la queja será (2) días hábiles, contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.
3. Al recibir la queja y para que el cliente nos devuelva el producto, recibirá por correo electrónico o por mensaje a su número de celular, la guía en PDF que deberás imprimir y presentar con el producto en el Servientrega más cercano.
4. La guía tiene una validez por 3 días hábiles, contados una vez la recibas, si evidenciamos que no recibimos el producto en nuestras bodegas entenderemos que has decidido conservarlo y no continuar con la solicitud de cambio y/o retrato.



#### PROCESO POR EL CLIENTE:

- Indique por favor el producto a devolver
- Escriba la razón por la cual realiza la devolución del producto y cual procedimiento desea realizar: si desea cambio de producto o retracto de compra por garantía; adjunta factura de compra.
- Adjunte un registro fotográfico del estado del producto (se debe evidenciar el producto completo, sus accesorios y empaques).
- Para el cambio de producto, recuerda que es un producto igual al que adquirió.
- **Para el retracto de compra, se solicita adjuntar certificado bancario de la cuanta donde desea que se realice el desembolso del dinero.**

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 primero haya Pagado por el producto.

#### PROCESO POR EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE:

- Recibe la Queja del cliente
  - Se verificará las fotos adjuntas
  - Se aprobará y/o rechazará la queja del cliente, si no es cubrimiento de garantía.
1. Si la solicitud fue aprobada, el cliente debe iniciar proceso de devolución como se estipulo en el numeral 3.
  2. Al llegar el producto a las instalaciones de Industrias de Estufas Continental, se validará si el producto presenta novedad registrada por el cliente, sin señales de haber sido utilizado, con sus empaques y accesorios originales.
  3. Se informará al cliente el estado de llegada del producto a la fábrica y si este fue aprobado.
  4. Se procede a realizar cambio del producto por uno igual al que adquirió en el momento de la compra.
  5. Si es retracto de compra se inicia procedimiento para generar nota crédito y proceder a reembolsar el dinero dentro de los siguientes 8 días hábiles después de ser aprobada la solicitud.

Si al verificar el producto éste no cumple con las condiciones aquí descritas, la solicitud podrá ser rechazada, lo haremos saber por correo electrónico y regresaríamos el producto a la dirección registrada.



## PROCESO PARA SOLICITAR UNA GARANTÍA DE PRODUCTO Y/O SERVICIO

Industrias de Estufas Continental expide su garantía con validez por un periodo de un año (12 meses), según considerado en el artículo No. 3466 del código de comercio que serán contratados a partir de la fecha de compra y entrega del producto. Según conste en el documento de venta FACTURA.

A su vez esta comprende la situación y/o reparación gratuita de las partes y/o componentes del producto, los cuales resulten defectuosos de fábrica. En este caso particular donde las fallas exceden al costo del producto, este se cambiará sin genera un gasto al cliente, siempre y cuando sean defectos de fabricación y se reporten daños en su periodo de 15 días máximo después de la fecha de entrega.

Esta garantía se hará efectiva cuando se constate que el producto ha sido utilizado en condiciones normales de uso y servicio, de acuerdo a los manuales de instalación y funcionamiento del producto, suministrados por el fabricante. INDUSTRIA DE ESTUFAS CONTINENTAL S.A NO es responsable de eventuales daños directos o indirectos, ocasionados por personas, animales o cosas; como consecuencia del desconocimiento y no uso de todas las indicaciones dadas en el manual de instrucciones, en especial las indicaciones y recomendaciones referentes a las advertencias de instalación, uso y/o manejo y mantenimiento del PRODUCTO.

Elementos que quedan excluidos de esta garantía: esmaltados, partes plásticas, partes eléctricas y demás accesorios; así como averías producidas por instalaciones incorrectas.

1. Si necesitas reportar una PQRSA o su producto requiera algún servicio técnico durante el período de garantía por favor comunicarse a nuestros Canales de Atención al Cliente [servicioalcliente@estufascontinental.com.co](mailto:servicioalcliente@estufascontinental.com.co). / Cel y/o WhatsApp 3123792536 para presentar su novedad e identificar si aplica para garantía.
2. Nuestro personal solicitará la siguiente información para proceder con la apertura del caso.
  - El cliente debe enviar un video del daño y/o novedad que presenta el producto.
  - Foto de la placa gris de identificación del producto: esta la encuentras en el manual del producto o en la parte posterior del producto. Ejemplo:



- Si es para uso con gas: indicar el tipo de gas con el que operan la estufa. (gas natural / gas propano)
- Si el producto es eléctrico: indicar la tensión de alimentación (el voltaje: Ej. 110V o 220V)
- Datos personales: nombre completo, número de cédula, dirección, barrio, ciudad donde se encuentra el producto.
- Foto de la factura de compra y lugar donde adquirió el producto.



3. Con los datos anteriormente solicitados se apertura el caso y se entra a evaluar internamente por los especialistas del área de calidad.
4. El personal de Servicio al cliente estará informando como se va procediendo con el caso.
5. Si la novedad es por garantía, se prestará servicio técnico.
6. Si el producto se cambia en su totalidad, el término de garantía vuelve a iniciar.
7. Si el producto presenta algún daño o novedad que no cubre la garantía, el cliente debe asumir el valor del costo de mano de obra, viáticos y repuestos cambiados.

Los servicios de instalación, asesoría de medidas, uso y operación del producto en el domicilio tienen un costo adicional al precio del producto y el cliente debe asumirlo si adquiere el servicio.

### NO ES CUBRIMIENTO DE GARANTÍA:

El cliente debe leer su manual de instalación, uso y mantenimiento del producto (se entrega en el momento de la compra) y las políticas de garantía que se encuentran en nuestra página Web: [www.estufascontinental.com](http://www.estufascontinental.com) para la solicitud de su garantía y si la novedad que presenta su producto entra en proceso de garantía.

1. En el caso que el producto haya sido intervenido por cualquier persona, técnico y/o centro de servicio no autorizado por Industrias de Estufas Continental SA.
2. Los daños ocasionados por adaptación y/o Instalación de piezas o accesorios no aprobados ni autorizados por Industrias de Estufas Continental SA.
3. Cuando el daño que presenta la estufa es generado por factores ajenos a Industrias de Estufas Continental SA.
4. Si el producto se somete a sobresaturación en su uso; es decir que han pasado el límite admitido de uso (como usar los gasodomésticos para uso comercial o peso inadecuado).
5. Daños ocasionados por omisión de las precauciones descritas en el manual de instalación, uso y manipulación del producto, en el empaque y en el producto para las buenas prácticas de uso y/o manipulación del producto.
6. Por Daños o defectos originados por fuerza mayor o caso fortuito como accidentes, catástrofes naturales.
7. Daños del producto ocasionados por una mala manipulación.
8. Deterioros o cambios generados por un uso y/o limpieza diferentes a lo estipulados en el manual del usuario.
9. Por una instalación incorrecta del producto y/o uso distinto al indicado en las instrucciones del manual de instalación, uso y mantenimiento del producto.  
**Leer detalladamente el manual de instalación, uso y mantenimiento antes de ser conectado y usado. ya que puede perder la garantía legal.**
10. Por fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica, descargas eléctricas atmosféricas o empleo de una fuente de energía inadecuada.
11. Condiciones externas de la conexión o manera de fluidez del gas en la tubería, esto es responsabilidad de quien suministra el servicio y del cliente. No de Industrias de Estufas Continental.
12. Por el desgaste normal de los repuestos y/o piezas de los productos.

