

DEVOLUCIONES

Con el fin de prolongar y mejorar el buen servicio a nuestros clientes, Internacional Ferretera presenta las siguientes normas internas para efectuar las devoluciones.

- El cliente debe presentar factura de compra o copia de la misma para solicitar la devolución, en caso de no tenerla en dos (2) días hábiles la empresa validará la compra y posterior a eso se le entregará una copia.
- La compañía aceptará el retorno de la mercancía por no conformidad o satisfacción dentro de los quince (15) días hábiles a partir de la entrega, después de estos días pasará a criterio de Internacional Ferretera si acepta o no la mercancía.
- La mercancía debe estar en buen estado, completo y en su empaque original (con todos sus accesorios, artículos incluidos como regalo, instrucciones y documentación)
- Si la mercancía llega al cliente con fecha próxima de vencimiento o en mal estado se debe notificar 24 horas después de recibido el producto.
- No se aceptarán cambios o devoluciones de productos diseñados, cortados o elaborados a la medida a excepción de que el proveedor lo autorice.
- Los productos que no pertenezcan a nuestro portafolio están sujetas a las políticas de devolución de cada proveedor.
- No se aceptarán cambios o devoluciones de productos en oferta o promoción.
- No se realiza devolución del dinero en compras de contado.
- La devolución se realizará a través de una nota crédito equivalente al valor real pagado por el producto.

GARANTÍAS

Internacional Ferretera, busca que todos sus proveedores sean de alta calidad y vela en cumplimiento de la ley que estos proporcionen las garantías necesarias para brindarle un buen servicio a los clientes.

- El cliente debe presentar factura de compra o copia de la misma para solicitar la garantía, en caso de no tenerla en 2 días hábiles la empresa validará la compra y posterior a eso se le entregará una copia.
- La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico.
- Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, cabe resaltar que el producto será enviado al proveedor para diagnóstico técnico y su reparación si aplica.
Nota: a partir de la autorización por parte del proveedor son 30 días hábiles para la reparación del producto.
- Si el producto aplica para la garantía, se efectuará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrarán oportunamente los repuestos requeridos por parte del proveedor. Si el producto no tiene reparación, el proveedor realizará el cambio por un producto nuevo.
- El cliente deberá asumir los costos de transporte en caso tal que la garantía no aplique o si el cliente se encuentra por fuera del Valle de Aburrá.
- La garantía no será efectuada si:
 - Hubo fuerza mayor o caso fortuito
 - Por intervención de un tercero
 - El uso indebido del bien por parte de consumidor
 - Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía
- 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 producto.