

## POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS – FACILCRÉDITOS

FACILCRÉDITOS es una empresa dedicada exclusivamente a la financiación de electrodomésticos adquiridos en comercios aliados.

Por lo tanto, no fabrica, vende, distribuye, entrega ni instala los productos. La garantía, cambios y devoluciones de los electrodomésticos corresponden únicamente a la MARCA, fabricante o proveedor.

Sin perjuicio de lo anterior, FACILCRÉDITOS puede ayudar a canalizar peticiones, quejas y reclamos ante la marca, sin asumir la garantía del producto.

### 1. Recomendaciones al momento de recibir el producto

El CLIENTE debe:

- Verificar que el electrodoméstico llegue en perfecto estado, sin golpes ni daños visibles.
- Solicitar la factura de compra al comercio aliado y conservarla para hacer efectiva la garantía.
- Leer cuidadosamente el manual de instrucciones para conocer el correcto uso, instalación y mantenimiento del producto.
- Verificar que la instalación sea realizada por personal autorizado por la MARCA cuando aplique.
- Evitar manipular o permitir intervención del producto por personal no autorizado, ya que esto puede anular la garantía.
- Tener en cuenta que los tiempos de respuesta de la MARCA se regulan por la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

### 2. Garantía del producto

- Todos los electrodomésticos financiados a través de FACILCRÉDITOS cuentan con el término de garantía fijado por la MARCA o fabricante, el cual se encuentra en el manual del usuario, etiqueta del producto, empaque o página web del fabricante.
- La garantía empieza a contar desde la fecha de entrega del producto al CLIENTE.

- FACILCRÉDITOS no otorga garantía propia sobre el producto.
- La garantía se hará efectiva únicamente conforme a las condiciones establecidas por la MARCA.

### 3. Procedimiento para solicitar garantía

Si el electrodoméstico presenta fallas dentro del período de garantía:

1. Contactar directamente a la MARCA:
  - Línea telefónica de servicio técnico.
  - Página web o centros autorizados.
2. El cliente debe tener a la mano:
  - Factura de compra.
  - Serial del producto.
  - Fecha de compra.
3. La MARCA programará:
  - Visita técnica,
  - Revisión del producto,
  - Diagnóstico de la garantía.
4. FACILCRÉDITOS también puede ayudar a radicar la PQR ante la MARCA por medio de sus canales de atención, sin asumir responsabilidad por el resultado.
5. Una vez la MARCA emita el diagnóstico, se informará al cliente si procede o no el arreglo, reposición o cambio del producto.

### 4. Causales de cancelación de la garantía por parte de la MARCA

La garantía puede ser negada o cancelada, entre otras, por:

- Intervención de personal NO autorizado por la MARCA.
- Vencimiento del término de garantía.
- Daños por líquidos, humedad, insectos, roedores o agentes externos.
- Golpes, caídas, rayones o mal uso.
- Alteración del serial o placa de especificaciones.

- Manipulación indebida del software o hardware (cuando aplique).
- Instalación incorrecta o distinta a la indicada por el fabricante.
- Modificación del producto respecto a su estado original.
- Accesorios consumibles (controles, filtros, baterías, soportes, etc.) que no suelen estar cubiertos por la garantía.

Nota: Cada MARCA determina los elementos cubiertos y excluidos de garantía.

## 5. Importante sobre créditos

La existencia de una falla en el producto no exime al CLIENTE del pago de las cuotas del crédito otorgado por FACILCRÉDITOS.

La reclamación por garantía debe realizarse directamente ante la MARCA, independientemente del financiamiento.

## 6. Derecho de retracto (solo aplica si la compra es por internet o venta no tradicional)

De acuerdo con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el CLIENTE tiene derecho a retractarse de la compra del electrodoméstico bajo estas condiciones:

1. El plazo máximo es de cinco (5) días hábiles desde la entrega del bien.
2. El producto debe devolverse sin uso, en su empaque original, con todos sus accesorios, manuales y piezas completas.
3. Los costos de transporte y devolución los asume el CLIENTE.
4. El retracto aplica únicamente ante el COMERCIO ALIADO o MARCA que vendió el producto, ya que FACILCRÉDITOS solo financia.
5. FACILCRÉDITOS no recibe productos en devolución, pero puede orientar al CLIENTE sobre el proceso.

## 7. Políticas de cambios y devoluciones del comercio aliado o marca

- Cada MARCA o COMERCIO ALIADO tiene sus propias políticas de cambios, las cuales pueden incluir revisión previa, tiempos de respuesta y condiciones específicas.

- La aprobación de un cambio depende exclusivamente de la MARCA o proveedor después de verificar el estado del producto.
- FACILCRÉDITOS puede ayudar a canalizar la solicitud, pero no interviene ni decide sobre la aprobación del cambio.

## 8. Canales de atención de FACILCRÉDITOS

Para orientación sobre garantías, PQR o acompañamiento en la radicación:

- Línea de atención: 323 4734032
- Correo electrónico: gerente.operativo@facilcreditos.co
- WhatsApp: 323 4734032

FACILCRÉDITOS gestionará el contacto con la MARCA, pero el proceso, decisiones y tiempos dependen exclusivamente del fabricante.

