

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS

Este documento contiene las políticas de devolución y garantías que deben ser observadas por los clientes, a fin de desarrollar parámetros claros, oportunos, eficientes y eficaces en la prestación del servicio de nuestra empresa. Parámetros fundados en la legislación colombiana vigente.

Así mismo, se manifiesta por parte de la compañía que, para efectos de publicidad estas políticas se encuentran publicadas en su página WEB. (www.visionveterinaria.com.co).

● DEVOLUCIONES

Para que proceda una devolución de mercancía se debe observar los siguientes lineamientos según el caso:

1. Error de Facturación: Cuando por error involuntario de MARQUETINGNET S.A.S. Se factura equivocadamente productos, precios, referencias o cantidades que difieran de la orden de compra del cliente. El cliente tendrá máximo tres (03) días hábiles a partir de la fecha de recepción para solicitar la generación de la nueva factura. "La factura se considera irrevocablemente aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, si no reclamare en contra de su contenido, bien sea mediante devolución de la misma y de los documentos de despacho, según el caso, o bien mediante reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor del título, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción. En el evento en que el comprador o beneficiario del servicio no manifieste expresamente la aceptación o rechazo de la factura, y el vendedor o emisor pretenda endosarla, deberá dejar constancia de ese hecho en el título, la cual se entenderá efectuada bajo la gravedad de juramento". (Art 773 código del Comercio modificado por la Ley 1676 de 2013).

2. Error en el Despacho: Cuando por error involuntario de MARQUETINGNET S.A. S. se envía mercancía equivocada (producto, en cantidades o referencias) la relacionada en al orden de compra y/o factura. En este caso, el producto debe venir en su empaque original, completo y sin daño en la etiqueta; el cliente tendrá máximo tres (03) días hábiles a partir de la fecha de recepción para solicitar el nuevo despacho. "La factura se considera irrevocablemente aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, si no reclamare en contra de su contenido, bien sea mediante devolución de la misma y de los documentos de despacho, según el caso, o bien mediante reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor del título, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción. En el evento en que el comprador o beneficiario del servicio no manifieste expresamente la aceptación o rechazo de la factura, y el vendedor o emisor pretenda endosarla, deberá dejar constancia de ese hecho en el título, la cual se entenderá efectuada bajo la gravedad de juramento". (Art 773 código del Comercio modificado por la Ley 1676 de 2013).

3. Error de Pedido por el Cliente: Cuando por error del cliente se factura mercancía equivocada. El cliente debe enviar un correo (sea certificado o electrónico) describiendo el error de la orden de compra. El cliente tendrá máximo tres (03) días hábiles a partir de la fecha de recepción para solicitar la generación de la nueva factura. "La factura se considera irrevocablemente aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, si no reclamare en contra de su contenido, bien sea mediante devolución de la misma y de los documentos de despacho, según el caso, o bien mediante reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor del título, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción. En el evento en que el comprador o beneficiario del servicio no manifieste expresamente la

aceptación o rechazo de la factura, y el vendedor o emisor pretenda endosarla, deberá dejar constancia de ese hecho en el título, la cual se entenderá efectuada bajo la gravedad de juramento". (Art 773 código del Comercio modificado por la Ley 1676 de 2013).

Los productos deben venir en su empaque original, completo y sin daño en la etiqueta. En este caso, se realizarán únicamente para cambio con otro producto. Los fletes por devolución y reenvío corren por cuenta del cliente.

1. Producto en mal estado o no esta en su empaque original: Si el producto ha tenido un uso indebido por parte del consumidor, o no cuenta con el empaque original y estas óptimas o iguales condiciones como se entregó. No se puede hacer devolución. La aprobación de la devolución está sujeta a las condiciones físicas del producto cuando llegue a las instalaciones de MARQUETINGNET S.A.S.

2. No cumple con el tiempo: Se ha superado el tiempo estimado de los tres (03) días hábiles. La factura se considera irrevocable aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, si no reclamare en contra de su contenido, bien sea mediante reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor del título, dentro de los tres (03) días hábiles siguientes a su recepción. (Art 773 del Código del Comercio modificado por la Ley 1676 de 2013).

3. No se realiza devoluciones: Para accesorios como: celdas, dispositivos electrónicos, papel, bombillos, cables, tarjetas, debido a que MARQUETINGNET S.A.S., no realiza verificación conexiones eléctricas.

En todo caso el cliente tendrá máximo tres (03) días hábiles a partir de la fecha de recepción y debe presentar pruebas físicas (fotos). "La factura se considera irrevocablemente aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, si no reclamare en contra de su contenido, bien sea mediante devolución de la misma y de los documentos de despacho, según el caso, o bien mediante reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor del título, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción. En el evento en que el comprador o beneficiario del servicio no manifieste expresamente la aceptación o rechazo de la factura, y el vendedor o emisor pretenda endosarla, deberá dejar constancia de ese hecho en el título, la cual se entenderá efectuada bajo la gravedad de juramento". (Art 773 código del Comercio modificado por la Ley 1676 de 2013).

TODA DEVOLUCION GENERA UNA NOTA DE CREDITO A FAVOR DEL CLIENTE, SEGÚN EL CASO, NO SE DEVUELVE EL DINERO - GASTOS DE ADMINISTRACION.

GASTOS DE ADMINISTRACION

VALOR DE VENTA	GASTOS ADMINISTRATIVOS
Compras inferiores a 500.000	10% neto de la factura.
Compras entre \$500.001 a \$20.000.000.00	\$50.000.00 + 4 * 1000
Compras entre \$ 20.000.001 a \$50.000.00.00	\$65.000.00 + 4 * 1000
Compras superiores a \$50.000.001	\$72.000.00 + 4 * 1000

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS

TRAMITE DE DEVOLUCIONES:

Se debe enviar por parte del cliente escrito que especifique;

- Numero de factura.
- Características de la mercancía como (lotes , series,)
- Razón de la falla o de la devolución.
- Fecha de recibo de la mercancía.

Y dirigirse a los correos electrónicos servicio@visionveterinaria.com.co y al del asesor comercial asignado, desde un correo institucional o un correo reconocido de la identidad la solicitud debe estar en hoja membrete y firmada. Así mismo y a preferencia del cliente por correo certificado a la dirección de MARQUETINGNET S.A.S. (Para efectos de términos se tendrá en cuenta la fecha de envió consignada en la guía de la correspondiente empresa de correos).

● GARANTIAS:

La compañía MARQUETINGNET S.A.S reconoce la importancia de la satisfacción por parte de los clientes en la prestación de sus servicios, por ello, sus políticas de garantías se encuentran ajustadas totalmente a la ley y de manera específica a la ley de protección al consumidor.

1. **Garantía del producto:** La garantía para los equipos distribuidos por parte de MARQUETINGNET S.A.S., es de doce (12) meses y para los accesorios de tres (03) meses a menos que el producto en forma específica tenga otro término de garantía diferente. Los términos anteriores empezaran a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

2. **Exoneración de responsabilidad de garantía:** Existirá exoneración de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de: Fuerza mayor o caso fortuito; que el hecho proviene de un tercero; por el uso indebido del bien por parte del consumidor, y que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.(Art 11 de la ley de protección al consumidores.

Así mismo, se podrá presentar la exoneración **DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS POR PRODUCTO DEFECTUOSO:** Solo son admisibles como causales de exoneración de la responsabilidad por daños por producto defectuoso las siguientes: Por fuerza mayor o caso fortuito; cuando los daños ocurran por culpa exclusiva del afectado; por hecho de un tercero; cuando no haya puesto el producto en circulación; Cuando el defecto es consecuencia directa de la elaboración, rotulación o empaquetamiento del producto conforme a normas imperativas existentes, sin que el defecto pudiera ser evitado por el productor sin violar dicha norma; Cuando en el momento en que el producto fue puesto en circulación, el estado de los conocimientos científicos y técnicos no permitía descubrir la existencia del defecto. Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 19 de la presente ley (Art, 22 Ley de protección al consumidor).

1. **Deberes de los consumidores:** Son deberes de los consumidores: Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación.; Obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas; cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos.

2. **Suspensión y ampliación de la garantía:** El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.

Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia. (Art, 8 de la ley de protección al consumidor)

3. **Por avería del transportador:** En caso que los productos sean averiados por causa de la transportadora, el cliente deberá dejar evidencia en la guía y en la orden de entrega de MARQUETINGNET S.A.S., y debe informar a la transportadora en el momento de recibo de la mercancía. En este caso, el cliente tendrá tres (03) días hábiles a partir del recibo de la mercancía para iniciar el correspondiente trámite.

TRAMITE DE LA GARANTIA:

Se debe enviar por parte del cliente escrito que especifique;

- Numero de factura.
- Características de la mercancía como (lotes , series,)
- Razón de la falla o de la reclamación de la garantía.
- Fecha de recibo de la mercancía.

Y dirigirse a los correos electrónicos servicio@visionveterinaria.com.co y al del asesor comercial asignado, desde un correo institucional o un correo reconocido de la identidad la solicitud debe estar en hoja membrete y firmada. Así mismo y a preferencia del cliente por correo certificado a la dirección de MARQUETINGNET S.A.S. (Para efectos de términos se tendrá en cuenta la fecha de envió consignada en la guía de la correspondiente empresa de correos).

RECIBIDO A SATISFACCIÓN _____

Firma y sello