

## **POLÍTICAS DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS**

**PROARCA COLOMBIA S.A.S**  
**NIT: 900.732.772-3**

## Política de devoluciones

1. El producto y su empaque deben estar en las mismas condiciones que lo recibió. Es decir: en el empaque original, completo, sin uso, sin armar, con catálogos, manuales y todas sus piezas (En caso de aplicar).
2. Presentar la factura de pago, si no cuenta con ella puede ser solicitada copia con el Ejecutivo Comercial.
3. Diríjase al Centro de Experiencia Proarca (Bogotá y Barranquilla). Si compro en una ciudad sin Centro de Experiencia comuníquese a la línea nacional 315 7871469 para que lo guíen en su proceso de devolución.
4. El plazo máximo para solicitar el cambio del producto es de 30 días calendario a partir de la fecha de compra.
5. No se aceptarán cambios o devoluciones de herramientas eléctricas dañadas, productos diseñados, cortados o elaborados a la medida o bajo pedido especial.
6. El producto está sujeto a verificación y peritaje.

## Políticas de garantías

1. Presentar la factura de pago, si no cuenta con ella puede ser solicitada copia con el Ejecutivo Comercial.
2. La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico, al producto, marca e información enviada previamente por el Ejecutivo Comercial.
3. Para tramitar la garantía de un producto instalado se programará una visita técnica de verificación y estará sujeta a contratos y pólizas emitidas previamente.
4. Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, por ello, tenga en cuenta que el producto se remitirá al proveedor para su diagnóstico técnico y su reparación (si aplica). El proceso de reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.
5. Si resulta procedente la garantía del producto, se efectuará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrarán oportunamente el cambio requerido. Si el producto no admite reparación, se procederá a la devolución del precio pagado.
6. Si el producto estuviera en un lugar diferente al de la compra, el cliente deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía.
7. La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido es:
  - a. Hubo fuerza mayor o caso fortuito.
  - b. No hubo un proceso correcto de instalación o de uso del producto por parte del cliente ni de acuerdo con las instrucciones, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía.