

MANEJO DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS CODIFER S.A.S.

Con el compromiso de brindar un excelente servicio a nuestros clientes, y dando cumplimiento a las disposiciones legales, a continuación, se relacionan los aspectos correspondientes a la política de garantías y a la política de cambios y devoluciones de nuestros productos.

I. IDENTIFICACIÓN DE CODIFER S.A.S.

Las presentes Políticas Comerciales de devoluciones y garantías corresponden a CODIFER SAS, sociedad constituida legalmente bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 860.501.682-3; con domicilio en la Carrera 26 # 12B – 44/49, de la ciudad de Bogotá D.C., Colombia; teléfono 601 3607088 y correo electrónico de contacto: experienciacliente@codifer.com

II. DEFINICIONES Y ASPECTOS GENERALES.

Garantía Legal: El artículo 7 de la [Ley 1480 del 2011](#) indica que una garantía legal es una obligación que tiene todo productor o proveedor para responder por la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los productos que ha puesto a la venta para los consumidores.

Proveedor: CODIFER SAS (en adelante “CODIFER”)

Producto: Es todo bien o producto adquirido en nuestras instalaciones comerciales y que comercializa CODIFER

Régimen aplicable: La normatividad prevista en la Ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor) y sus normas complementarias.

Reclamación: Es toda expresión oral o escrita de insatisfacción realizada por un cliente de CODIFER respecto de un producto adquirido en nuestras instalaciones comerciales, porque el mismo presenta fallas o daños que impiden su uso o goce adecuados y que tiene por finalidad su reparación o reposición del producto por uno igual o de similar funcionalidad al adquirido por nuestro cliente. De no ser viable lo anterior procederá la devolución del dinero cancelado por el producto.

El cliente para poder ejercitar la garantía debe haber utilizado el producto vendido por CODIFER de conformidad con el manual de instrucciones o ficha técnica que se le suministre por parte del fabricante y haber utilizado la mano de obra calificada que se determine en éste.

Para productos vendidos sin manuales de instrucciones o de uso, la idoneidad de este último se deberá determinar acorde con información por parte del fabricante, en el correspondiente diagnóstico que determine la viabilidad de la garantía.

Retracto: El derecho de retracto o desistimiento le garantiza a nuestro cliente que pueda rescindir un [contrato de compraventa](#) sin el consentimiento o autorización de CODIFER. Dicho de otro modo, le da la libertad de cambiar de opinión después de realizar la compra de un bien o servicio. **Pero lo deberá manifestar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto y previa devolución de éste en perfecto estado en las instalaciones comerciales de CODIFER.**

Reversión de pago: en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor), está encaminado a devolver una transacción a un estado tal como si no hubiera ocurrido en los pagos de las compraventas financiadas o de pagos periódicos o de actos fraudulentos.

Cliente: Persona que compra productos o servicios que comercializa CODIFER.

Ventas a distancia: Se consideran ventas a distancia las realizadas por CODIFER sin que el CLIENTE tenga contacto directo con el producto que adquiere y que se dan por medios tales como correo, teléfono, catalogo, comercio electrónico o con la utilización de cualquier otra técnica de comunicación a distancia.

III. GARANTÍAS.

3.- TÉRMINOS GENERALES.

La garantía legal procede cuando el producto ofrecido por CODIFER, no satisface las condiciones de calidad, idoneidad y/o seguridad. Por lo tanto, la garantía únicamente procederá por defectos de fabricación y funcionamiento durante el uso normal y adecuado del producto.

3.1.- Plazo de Aviso.

A continuación, se establecen los tiempos dentro de los cuales el cliente puede hacer efectiva la garantía legal sobre los productos que comercializa CODIFER. Estos términos empezarán a correr a partir del día en el que se realiza entrega del producto al cliente.

Productos nuevos: el término para hacer efectiva la garantía sobre los productos que comercializa CODIFER, es de noventa (90) días calendario a partir de la fecha de compra. Salvo que exista regulación especial al respecto dispuesto por la ley o la autoridad competente.

Si el producto expresamente tiene previsto un término de garantía superior determinado por el fabricante al aquí señalado, prevalecerá ese término sobre el aquí estipulado.

3.2.- Términos especiales.

Los productos relacionados a continuación cuentan con los términos legales y convencionales, que a continuación se indican para hacer efectiva la garantía:

3.2.1. Productos de Conducción de fluidos hasta doce (12) meses.

3.2.2.-Máquinas hasta seis (6) meses.

3.2.3.- Ferretería hasta tres (3) meses.

3.2.4.-Herramientas hasta tres (3) meses.

3.2.5.- En el caso particular de las importaciones o exportaciones de PRODUCTOS O REPUESTOS, se deberán tener en cuenta los términos de los procedimientos aduaneros y cambiarios vigentes al momento de presentarse la garantía a que haya lugar, como pudieran ser Importación en cumplimiento de garantía, Importación temporal para reexportación en el mismo Estado o los que la legislación colombiana contemple para cada caso. Evento en el cual CODIFER le informará por escrito al cliente el tiempo probable para darle cumplimiento a la

garantía e igualmente le informará la fecha exacta en la cual el producto o los repuestos se encuentran disponibles en Colombia para que pueda hacer efectiva la garantía.

3.2.5.- Garantía de bienes usados. CODIFER podrá vender saldos o productos usados sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito y de manera expresa por el cliente. En caso contrario, se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.

3.3.- Suspensión de Los términos de la garantía Legal.

3.3.1.-El término de la garantía se suspende por todo el tiempo en que el producto se encuentre en reclamación de su garantía y se reanuda su término una vez el producto le sea entregado nuevamente al cliente.

3.3.2.- Cuando el producto no ha sido posible de utilizar por parte de su comprador por defectos de fabricación y funcionamiento siempre y cuando este hecho le haya sido informado oportunamente a CODIFER por escrito.

3.3.3.-Cuando se realice cambio total del producto por otro, el término de la garantía iniciará nuevamente, desde la fecha de la reposición del producto.

3.3.4.-Si se cambian una o varias piezas éstas tendrán garantía propia.

IV. TRÁMITES DE LA GARANTÍA.

4.- GARANTIAS. Para hacer efectiva la solicitud de la garantía el cliente deberá dar inicio al trámite, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

4.1.- El cliente deberá notificar a CODIFER SAS dentro del término que dispone y según sea el caso para cada garantía, de manera escrita al correo electrónico experienciacliente@codifer.com, relacionando la siguiente información:

4.1.1.- Datos de identificación del cliente.

4.1.2.- Datos de contacto (teléfono, correo electrónico, celular).

4.1.3.- Descripción del producto adquirido y objeto de la reclamación.

4.1.4.- Manifestación de hacer efectiva la garantía, incluyendo descripción de la falla que presenta el producto, incluyendo de ser pertinente las condiciones de operación del producto al momento de presentar la falla.

4.1.5.- El envío de evidencias de la falla que presenta el producto; como fotos y videos, en donde se pueda identificar la falla del producto.

4.1.6.- Número del documento de adquisición del producto (factura o remisión).

4.2.- Una vez recibido el requerimiento CODIFER notificará al cliente el recibido de su solicitud dentro de los tres (3) días siguientes e iniciará la validación de la información presentada por el cliente y estudiará las condiciones de la reclamación; en el caso en el que la reclamación se presente omitiendo alguno de los requisitos anteriormente mencionados, CODIFER informará que el trámite no se iniciará, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la solicitud, mientras la reclamación no sea presentada incluyendo la totalidad de los requisitos.

4.3.- El producto deberá ser enviado por el cliente, previa autorización de CODIFER, a la bodega o centro de servicio que le indique la empresa para realizar la revisión correspondiente.

4.4.- Una vez CODIFER se pronuncie acerca de la efectividad de la garantía, expresará a nuestro cliente por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva o negarla, junto con los soportes de su decisión.

4.5.- Inicialmente, los costos de transporte de los productos objeto de garantía serán asumidos por CODIFER, según sea el caso.

4.6.- La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico que determine en concreto la existencia de la falla reportada por el cliente.

4.7.- La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido es:

4.7.1.- En los casos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente acreditados.

4.7.2.- El hecho o la intervención de un tercero.

4.7.3.- El uso indebido del producto por parte del cliente o de un tercero.

4.7.4.- Que el cliente no hubiere observado o atendido las instrucciones de instalación, uso, o mantenimientos indicados en el manual del producto y en la garantía.

4.8.- REPARACIÓN.

4.8.1.- La reparación de cualquier producto estará sujeta al diagnóstico técnico.

4.8.2.- En el caso en el que CODIFER decida proceder con la reparación del producto, ya que se cumplieron los requisitos para hacer efectiva la garantía, ésta se realizará dentro de un máximo de los treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha en la que CODIFER le confirme al cliente que se hace efectiva la garantía.

4.8.3.- Si resulta procedente la garantía del producto, se efectuará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrarán oportunamente los repuestos requeridos. Si el producto no admite reparación, se procederá al cambio del producto por uno nuevo de igual o similar calidad al adquirido o en su defecto a la devolución del precio pagado.

4.8.4.- CODIFER realizará la entrega de la constancia de la reparación al cliente (certificado y/o documento de reparación).

4.8.5.- Una vez entregado el producto objeto de garantía, si éste vuelve a presentar falla, el cliente podrá optar por una nueva reparación, por el cambio del producto o por solicitar la devolución de lo pagado por el producto. En este caso específico el cliente deberá manifestar cuál es su voluntad y enviará un comunicado a CODIFER a través de correo electrónico a la siguiente dirección: experienciaciente@codifer.com

4.8.6.- Cuando el término de la garantía legal expire y/o en el diagnóstico se evidencie que el producto se averió por mal uso, almacenamiento inadecuado, usos que excedan los parámetros normales de

funcionamiento del producto, mala manipulación, el cliente deberá asumir el pago del flete, de la revisión, reparación y/o del repuesto que requiera el producto para su reparación de ser ésta posible.

4.9.- REPOSICIÓN.

Si después de realizarse el diagnóstico del producto la reparación no procede o se repite la falla por segunda vez, CODIFER ofrecerá como alternativa el efectuar la reposición del producto por uno nuevo, ofrecer el valor del producto a favor del cliente para futuras compras en el caso que aplique o la devolución del dinero al cliente, a elección de este último, quien deberá comunicarlo enviando un correo electrónico a experienciacliente@codifer.com, en un plazo no mayor a cinco (5) días calendario contados desde la fecha en la que el cliente fue notificado que la reparación no procede o desde la fecha en la cual recibió el producto que fue reparado por segunda vez.

4.9.1.- En este caso, CODIFER podrá reponer o cambiar el producto de manera parcial o total por uno nuevo, de la misma especie con similares características o especificaciones técnicas, las cuales nunca podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía. Si el cambio se realiza por un producto de mayor valor el cliente deberá pagar el excedente.

4.9.2.- Si se decide realizar la reposición del producto, ésta deberá realizarse dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes contados a partir del momento en el que el cliente confirma por escrito su decisión a CODIFER.

4.9.3.- Cuando se realice la reposición del producto, éste podrá ser entregado en la dirección indicada por el cliente.

4.10.- DEVOLUCIÓN DE DINERO.

4.10.1.- En el caso de no poseer CODIFER el producto con las mismas características, el cliente podrá solicitar la devolución del dinero, cuyo monto corresponderá al precio de venta registrado en la factura.

4.10.2.- De acuerdo con lo anterior, si el cliente ha optado por la devolución del dinero para hacer efectiva la garantía legal, ésta deberá producirse a más tardar dentro de los quince (15) días calendario contados a partir del día en el que el cliente informe a CODIFER su decisión. El cliente deberá enviar toda la información pertinente para que CODIFER pueda realizar dicha devolución, incluyendo certificación bancaria y la solicitud formal.

4.10.3.- Por otra parte, si el cliente maneja crédito con CODIFER el valor de la compra podrá quedar como un saldo a favor para futuras compras o ser abonado a otras obligaciones; en este caso, el cliente también deberá informar por escrito su decisión a CODIFER.

4.11.- TIEMPOS DE RESPUESTA.

4.11.1.- CODIFER dará respuesta a la Reclamación presentada por el cliente, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la misma; este término iniciará a partir del día hábil

siguiente en el que el cliente presente el requerimiento de efectividad de la garantía legal, con observancia de todos los requisitos establecidos en el presente capítulo y en la ley.

4.11.2.-En el caso en el que la respuesta a la Reclamación Directa sea negativa, se entenderá agotado el procedimiento, y se dará cierre al requerimiento.

4.11.3.- En el caso en el que la respuesta a la Reclamación Directa sea positiva, se tendrán en cuenta las siguientes condiciones: Si el usuario optó por el cambio o reposición del producto: éste se realizará dentro de los siguientes ocho (8) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente de la entrega del producto por parte del cliente. Las condiciones anteriormente mencionadas, se encuentran sujetas a disponibilidad y existencia de los productos.

4.11.4.- Si el usuario optó por la devolución del dinero: ésta se realizará dentro de los quince (15) días calendario siguientes contados a partir del día siguiente en el que el cliente informa su decisión a CODIFER

Las condiciones anteriormente mencionadas, se encuentran sujetas al método de pago seleccionado por el cliente, y de la respectiva entidad bancaria.

4.12.- CAUSALES EXCLUYENTES DE LA GARANTÍA.

La garantía de los productos comercializados por CODIFER no se hará efectiva, en los siguientes casos:

4.12.1.- Fuerza mayor o caso fortuito.

4.12.2.- Hechos de un tercero, culpa propia del cliente.

4.12.3.- El uso indebido del producto por parte del cliente

4.12.4. El cliente no siguió atentamente las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía

4.12.5.- Si el producto fue alterado, reparado o intervenido por terceros diferentes al personal debidamente autorizado por CODIFER.

4.12.6.- Uso indebido del producto por parte del cliente, incluyendo un uso diferente al de su naturaleza, capacidad y/o funcionalidad del producto.

4.12.7.- Mal almacenamiento y mantenimiento del producto por parte del cliente.

4.12.8.- Demás previstos por la ley y/o autoridad competente.

V. DERECHO DE RETRACTO.

5.1.- Plazo El cliente en su calidad de consumidor podrá hacer efectivo su derecho al retracto de la compra realizada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega de los productos.

5.2.- Requisitos. Para ejercer el derecho de retracto, se deben tener en cuenta los siguientes requisitos:

5.2.1. El requerimiento por parte del cliente debe ser realizada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.

5.2.2. Los productos deben ser nuevos y sin uso, conservando el estado original como le fueron entregados.

5.2.3.-El producto debe conservar las condiciones cuando fue entregado al cliente en el momento de la compra.

5.2.4 El producto deberá ser entregado en su empaque original sin abrir ni usar, con las etiquetas, sellos de seguridad y deberá contar con todas las partes y/o accesorios y manuales completos.

5.2.5.- El producto no podrá tener abolladuras, rayones, roturas, manchas, fallas de funcionamiento y si tiene celofán debe estar en perfecto estado, apto para la venta.

5.2.6.- Él o los productos no deberán presentar muestras de maltrato o daños.

5.2.7.- Él o los productos no deberán haber sido alterados.

5.2.8.- En el caso en que los productos requieran armado, ya sea por parte del usuario, de un tercero o personal de CODIFER, el derecho únicamente podrá hacerse efectivo si el producto no ha sido desembalado o armado y mantiene su empaque original.

5.2.9.- Teniendo en cuenta lo anterior, en el caso de no cumplir con las condiciones señaladas, CODIFER rechazará la solicitud de retracto, sin que ello implique violación de los derechos de los clientes como consumidores.

VI. EJERCICIO DEL DERECHO AL RETRACTO.

En el caso que el cliente desee ejercer su derecho de retracto, éste deberá comunicarse por medio de correo electrónico a experienciacliente@codifer.com adjuntando una copia del documento de venta factura y/o remisión y la correspondiente solicitud.

6.1.- La solicitud al retracto deberá incluir la siguiente información:

6.1.1.- Nombre completo del cliente.

6.1.2.- Manifestar su intención de hacer valer su derecho al retracto

6.1.3.- El motivo por el cual desea hacer valer su derecho de retracto, de considerarlo conveniente.

6.1.4.-Número de documento (factura y/o remisión).

6.1.5.-Fecha de la compra.

6.2.-Una vez el cliente presenta su solicitud de retracto, CODIFER acusará de recibida su petición por medio de correo electrónico, por medio del cual se indicará la dirección a la que deberá enviar los productos adquiridos respecto de los que ejerció su derecho al retracto para la correspondiente devolución de éstos a CODIFER.

6.3.-Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción del correo electrónico mencionado en el ítem anterior, el cliente debe enviar a CODIFER la dirección señalada, los productos adquiridos vía una empresa transportadora. Los costos de transporte, así como los demás gastos que conlleve la devolución del producto serán cubiertos exclusivamente por el cliente.

6.4.- Es importante aclarar que el reembolso de lo pagado podrá ser retenido por CODIFER hasta haber recibido el (los) producto (s), por parte del cliente.

6.5.-El cliente será el responsable de la disminución del valor de los productos, resultante de la manipulación inadecuada del producto.

6.6.-Devolución de Dinero. Para hacer efectiva la devolución de dinero, se validará que se cumplan con todos los términos y condiciones aquí descritos:

6.6.1.-La devolución del dinero se realizará en las mismas condiciones y por el mismo medio de pago que el cliente realizó su compra inicial.

6.7.-Una vez se realicen las validaciones correspondientes, la devolución del dinero se realizará dentro de los 30 días calendario, contados a partir de la fecha en la que el cliente realizó la solicitud. El término anteriormente mencionado, estará sujeto al medio de pago utilizado en la compra del producto y de la respectiva entidad bancaria.

6.8.- Retratos Parciales. En el caso en el que el cliente no desee ejercer el derecho al retractor de todos los productos comprados, CODIFER realizará la devolución del valor que corresponde a(l) o (los) productos objeto del derecho de retractor, siempre y cuando se hubiese cumplido con lo aquí estipulado.

VII. REVERSIÓN DE LO PAGADO.

7.1.- La reversión del pago será procedente cuando el mismo se haya realizado mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como internet, PSE y/o call center, utilizando tarjetas crédito, débito o cualquier otro medio de pago disponible para la compra de los productos que comercializa CODIFER. Conforme con lo anterior el pago será reversado cuando el cliente lo solicite y sea objeto de fraude o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

LA REVERSIÓN DE LOS PAGOS DE QUE TRATA EL PRESENTE CAPÍTULO NO PROCEDE CUANDO HAN SIDO REALIZADOS POR MEDIO DE CANALES PRESENCIALES.

7.2.- Plazo. Para que la reversión del pago sea procedente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que el cliente tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o que debió recibir el producto, o fue recibido pero con defecto o que no correspondiera a lo solicitado, el cliente deberá presentar la reclamación ante CODIFER (en adelante “solicitud de reversión del pago”), devolver el producto y en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, se procederá en el caso que aplique a reversar la transacción del cliente.

7.2.1.- Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, la reversión del pago se llevará a cabo únicamente por solicitud del cliente y siempre y cuando se encuentre dentro del plazo ya señalado y cumpla con la totalidad de requisitos que en esta sección se establecen. La solicitud de la reversión del pago deberá ser enviada por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: experienciacliente@codifer.com

7.2.2. Dentro del mismo plazo de cinco (5) días hábiles con los que cuenta el cliente para presentar la solicitud, el cliente deberá notificar al emisor del instrumento para ejecutar la

compra objeto de la solicitud de reversión de pago. Lo anterior, se ajustará a los requisitos legales y medios de atención dispuestos por el emisor del instrumento de pago. En el caso en el que el cliente no sea el mismo titular del instrumento de pago, la notificación al emisor de dicho instrumento deberá ser presentada por el titular del producto financiero, sin perjuicio de que el usuario deba cumplir con las demás obligaciones aplicables.

7.3.- Requisitos.

La reversión del pago del cliente será procedente teniendo en cuenta lo siguiente:

- 7.3.1.- Cuando el usuario sea objeto de fraude.
- 7.3.2.- Cuando se trate de una operación de compra no solicitada.
- 7.3.3.- Cuando el producto adquirido no sea el recibido dentro de los cinco (5) días contados a partir de la fecha de compra o de la fecha pactada para su entrega.
- 7.3.4.- Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información descrita sobre él en el sitio de comercialización de CODIFER.
- 7.3.5.- Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

7.4.- Reversión Parcial. Para el caso en el que la compra haya sido de varios productos, el cliente puede solicitar la reversión parcial del pago de los productos que presentan alguno de los eventos aquí descritos. Teniendo en cuenta lo anterior, el cliente deberá hacer la solicitud de manera clara de cuál es el valor por el cual realiza la solicitud de reversión del producto o productos que presentan la novedad. En el caso de proceder la reversión parcial se deberá cumplir con todo lo dispuesto en la presente sección sin excepción.

7.5.- Solicitud de Reversión.

El cliente al enviar su solicitud de reversión del pago deberá proporcionar la siguiente información a CODIFER:

- 7.5.1. Nombre completo del cliente.
- 7.5.2.- Correo electrónico.
- 7.5.3.- Número de documento (remisión y/o factura).
- 7.5.4.- Descripción de la causal o causales por las que solicita la reversión del pago y las razones que fundamentan la solicitud.
- 7.5.5.- Descripción del monto de la compra de la cual solicita la reversión del pago.
- 7.5.6.- El medio de pago que utilizó para realizar la compra y los datos de identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o débito o instrumento de pago, según sea el caso.
- 7.5.8.- La fecha de entrega del producto o productos.
- 7.5.9.- La indicación de que los productos se encuentran a disposición de CODIFER para ser recogidos en las mismas condiciones, mismo lugar, conforme fuere aplicable.
- 7.5.10.- Los documentos, fotografías y demás evidencia que pueda acreditar la información proporcionada y sustentar la solicitud de reversión del pago.

7.5.11.- El cliente que recibió los productos debe conservarlos en las mismas condiciones en que fueron entregados hasta que sean devueltos a CODIFER.

7.5.12. Mala fe del consumidor. En caso de que dentro del proceso suscitado por controversias en la solicitud y trámite de la reversión del pago en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y de este capítulo resulte demostrada la mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer sanciones pecuniarias hasta por cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes (smmlv).

VIII. OTROS ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA.

8.1.- No se recibirán y/o procederán reclamos fuera del término de la garantía otorgado para los productos.

8.2.- Vencido el término de la garantía cesa toda responsabilidad sobre los productos por parte de CODIFER

8.3.- Las instrucciones para la instalación, utilización y mantenimiento de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos se encontrarán en las instrucciones de uso y fichas técnicas enviadas al cliente o que se encuentran en cada uno de ellos.

Para productos vendidos sin manuales de instrucciones y uso, la idoneidad de este último se determinará en el correspondiente diagnóstico que determine la viabilidad de la garantía.

8.4.- En los casos de controversia, ya sea por el monto de la devolución, la equivalencia del producto de reposición o cambio, o del funcionamiento del producto entregado en reposición, la efectividad de la garantía legal se hará por medio de la devolución del precio de venta efectivamente pagado por el producto, salvo que se hubiese acordado algo diferente entre el cliente y CODIFER.

IX. POLÍTICA DE CAMBIOS.

La política de cambios otorgada por CODIFER a sus clientes, consiste en realizar el cambio del producto teniendo en cuenta los términos y condiciones aquí descritos; este proceso no reemplaza ni modifica la garantía legal del producto.

CODIFER SE RESERVA EL DERECHO DE NO REALIZAR CAMBIOS, ANALIZADAS LAS CONDICIONES DEL CASO.

Condiciones por cumplir para solicitar el cambio:

9.1.-En el momento de realizar la solicitud de cambio, el cliente deberá presentar la factura original de la compra.

9.2.- El producto deberá estar en las mismas condiciones en las que fue entregado al cliente en el momento de la compra, con su empaque original sin abrir ni usar, con las etiquetas puestas, sellos de seguridad y deberá contar con todas sus partes y/o accesorios y manuales completos.

9.3.- El producto no podrá tener abolladuras, rayones, roturas, manchas, falla de funcionamiento.

EN EL CASO EN QUE NO SE PRESENTE EL PRODUCTO EN LAS CONDICIONES DESCRITAS NO SE REALIZARÁ CAMBIO POR NINGÚN MOTIVO.

9.4.- No procede devolución de dinero.

9.6.- VIGENCIA. Para hacer efectivo el cambio, el cliente deberá realizar la solicitud dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha en la cual se realizó la compra en CODIFER.

En el caso de los productos que requieran armado, la política de cambio aquí relacionada solo podrá ser efectiva si el producto no ha sido abierto y se mantiene en su embalaje original. Los costos de transporte y demás gastos adicionales que conlleve el cambio del producto deben ser cubiertos por el cliente.

X. TRÁMITE DEL CAMBIO DE PRODUCTOS.

10.1.- Para dar inicio al proceso de cambio de los productos amparados con este beneficio, el cliente debe acercarse a CODIFER o dar a conocer su intención a través del correo electrónico experienciacleinte@codifer.com, dentro del término dispuesto en esta política con la factura original y el producto aquí señalado.

10.2.- CODIFER dará respuesta a la solicitud del cambio dependiendo del caso, en un término máximo de 15 días hábiles desde el momento de la solicitud.

10.3.- Una vez validadas las condiciones para hacer efectivo el cambio solicitado, CODIFER, dará el beneficio mediante la siguiente posibilidad:

10.3.1- Se cambiará el producto por otro de su elección (si el producto seleccionado tiene un mayor valor, el usuario deberá pagar el excedente)

XI. CONTACTO.

CODIFER SAS, sociedad legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 860.501.682-3; con domicilio en la Carrera 26 No. 12B-49; de la ciudad de Bogotá D.C., Colombia; teléfono (601) 3603756 y correo electrónico para contacto experienciacleinte@codifer.com

XII. RECOMENDACIONES.

RECUERDE SIEMPRE:

12.1.- Verificar el estado del y/o los productos antes de retirarse de las bodegas o una vez sea recibido el pedido.

12.2.- Leer las instrucciones, condiciones, contraindicaciones y demás información dispuesta, antes de usar el producto.

12.3.- Revisar y seguir las condiciones de operación, mantenimiento, uso y almacenamiento de cada componente y/o material propuesto por los fabricantes.

12.4.- Consultar los parámetros, limitaciones, tolerancias y condiciones establecidos por los fabricantes para el uso y almacenamiento de componentes y/o materiales.

12.5.- Presentar las solicitudes de garantía o cambio dentro de los plazos y teniendo en cuenta todas las condiciones aquí señaladas.

12.6.- Cualquier novedad informarla de manera inmediata una vez sea recibido el producto.

12.7.- El cliente que quiera ejercer la acción jurisdiccional de protección al consumidor por productos o servicios vendidos por CODIFER deberá haber surtido previamente la reclamación directa prevista en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 y lo preceptuado en este manual de garantías y devoluciones