

Política de garantías y devoluciones

Las presentes políticas se establecen de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, la cual regula las relaciones de consumo y contempla las compras realizadas mediante comercio electrónico o ventas a distancia.

1. Derecho de retracto en compras realizadas por medios electrónicos

De conformidad con lo establecido en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor, en las compras realizadas mediante comercio electrónico, ventas a distancia o cualquier medio no presencial, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.

Para ejercer este derecho el consumidor deberá:

- Informar su decisión de retracto dentro del término establecido.
- Devolver el producto en las mismas condiciones en que fue recibido.
- El producto deberá encontrarse sin uso, en perfecto estado y con su empaque original.

Los costos de transporte y demás gastos asociados a la devolución del producto serán asumidos por el consumidor, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

Una vez recibido el producto y verificado su estado, Full Minería realizará la devolución del dinero pagado por el consumidor dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

2. Garantía legal de los productos

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 7, 8 y 11 de la Ley 1480 de 2011, todos los productos comercializados por Full Minería cuentan con garantía legal que cubre la calidad, idoneidad, seguridad y buen funcionamiento del producto.

La garantía legal cubre:

- Defectos de fabricación.
- Fallas de funcionamiento bajo condiciones normales de uso.
- Problemas de calidad o idoneidad del producto.

En caso de presentarse una falla cubierta por garantía, el consumidor podrá solicitar:

- Reparación del producto.
- Reposición o cambio del producto.
- Devolución total o parcial del dinero pagado.

La aplicación de cualquiera de estas opciones dependerá de la naturaleza del producto y del diagnóstico técnico correspondiente.

3. Exclusiones de la garantía

De acuerdo con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011, la garantía no será aplicable cuando el daño o defecto del producto sea consecuencia de:

- Uso indebido del producto por parte del consumidor.
- Manipulación incorrecta o diferente al uso recomendado.
- Golpes, caídas o deterioro ocasionado por el usuario.
- Desgaste natural por el uso del producto.
- Intervención, modificación o reparación realizada por personal no autorizado.
- Incumplimiento de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas por el fabricante.

4. Cambios por talla o referencia

Con el fin de brindar un mejor servicio al cliente, Full Minería ofrece la posibilidad de realizar cambios por talla o referencia dentro de los ocho (8) días calendario posteriores a la compra, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- El producto no haya sido utilizado.
- Se encuentre en perfecto estado.
- Conserve su empaque original.
- Incluya todos los accesorios, etiquetas y elementos con los que fue entregado.

Esta política constituye un beneficio adicional ofrecido por la empresa, independiente de las garantías legales establecidas en la normativa de protección al consumidor.

5. Costos de envío

Los costos de transporte de los productos comercializados por Full Minería pueden variar dependiendo de factores logísticos como:

- Peso del producto.
- Volumen o dimensiones del paquete.
- Ciudad de destino.
- Valor declarado del producto en la guía de transporte.

El valor declarado del producto puede influir en el costo del transporte debido a los seguros o responsabilidades asociados al traslado de la mercancía.

Por esta razón, en algunos casos el valor del envío será cotizado previamente al despacho del producto.

El envío se realizará únicamente una vez el cliente haya sido informado y haya aceptado el valor del transporte correspondiente.

6. Responsabilidad del transporte

Una vez el producto es entregado a la empresa transportadora, el proceso de traslado y entrega se realizará conforme a las condiciones establecidas por el operador logístico correspondiente.

En caso de pérdida o daño durante el transporte, Full Minería acompañará el proceso de reclamación ante la empresa transportadora conforme a las condiciones establecidas en la guía de envío.

7. Canales de atención para cambios, garantías o devoluciones

Los clientes podrán presentar solicitudes relacionadas con cambios, devoluciones o garantías a través del canal oficial de atención dispuesto por Full Minería, proporcionando la información necesaria para la identificación de la compra y del producto.

Correo electrónico de atención:

mercadeo@fullmineria.com

A través de este canal el cliente podrá realizar solicitudes relacionadas con:

- Solicitudes de cambio de producto.
- Solicitudes de garantía.
- Devoluciones o derecho de retracto.
- Peticiones, quejas o reclamos relacionados con compras realizadas.

Las solicitudes serán atendidas conforme a los términos establecidos en la normativa vigente de protección al consumidor y las políticas comerciales de Full Minería.