

	POLITICA PARA ATENCIÓN DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS	P-PLA-04
		Versión: 02

JMG IMPORTACIONES Y DISTRIBUCIONES S.A.S – GRUPO EIB., a través de la presente política, establece las condiciones, medios y tiempos para que los clientes a través de esta puedan acceder a realizar devoluciones y solicitudes de garantía de los productos fabricados y comercializados por la compañía.

TRAMITÉ PARA EJERCER LAS DEVOLUCIONES O GARANTIAS

El canal de comunicación establecido por **JMG IMPORTACIONES Y DISTRIBUCIONES S.A.S – GRUPO EIB.** para tramitar las devoluciones o garantías es a través del asesor comercial quien se encarga recepcionar la solicitud y gestiona al interior de la compañía la respuesta correspondiente.

El cliente debe tener en cuenta los siguientes criterios aplicables para la devolución y/o garantía del producto adquirido.

Devoluciones:

Para acceder a las devoluciones de producto se tendrá en cuenta las siguientes condiciones:

Motivo de Devolución	Producto Comercializado	Producto Fabricado
Plazo	El periodo máximo para realizar devoluciones es de quince (15) días calendario.	El periodo máximo para realizar devoluciones es de quince (15) días calendario.
Valor	Las devoluciones de los productos se realizarán por el mismo valor que fueron comprados y/o pagados en el documento equivalente	Las devoluciones de los productos se realizarán por el mismo valor que fueron comprados y/o pagados en el documento equivalente
Logística	El producto deberá devolverse en las mismas condiciones que fue entregado, sin evidencias de haber sido utilizado y sus empaques en su estado original.	El producto deberá devolverse en las mismas condiciones que fue entregado, sin evidencias de haber sido utilizado.(Sin rayaduras, sin manchas, golpes, cables en estado original).
Producto bajo pedido o fabricación especial no tiene devolución.		
Una vez recibido el producto en nuestras instalaciones, verificaremos las condiciones de este y de acuerdo con los resultados se emitirá al cliente la respuesta correspondiente.		

Garantías

La garantía aplica cuando se presente alguna de las siguientes condiciones en el producto adquirido.

- Fallas funcionamiento del producto
- Averías/ daños derivados de la logística cuando transporta **JMG IMPORTACIONES Y DISTRIBUCIONES S.A.S – GRUPO EIB.**
- Incumplimiento de especificaciones técnicas solicitadas
- Producto incompleto
- Tiempos de entrega pactados

	POLITICA PARA ATENCIÓN DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS	P-PLA-04
		Versión: 02

La garantía NO aplica cuando se presente alguna de las siguientes condiciones en el producto adquirido.

- Por mal uso o instalación no adecuada
- Maltrato de la mercancía
- Mal manejo en el transporte o almacenamiento por parte del cliente
- Se excluye cualquier daño, pérdida o perjuicio causado por el uso o la inhabilidad para usar estos productos.
- Cuando se evidencian modificaciones al producto realizadas externamente a la compañía
- Cuando se considera situaciones de reparación derivadas del desgaste natural del producto

Tiempo de garantías

JMG IMPORTACIONES Y DISTRIBUCIONES S.A.S – GRUPO EIB., maneja 2 líneas principales, así: Material comercializado y material fabricado, los tiempos de garantía para cada línea son:

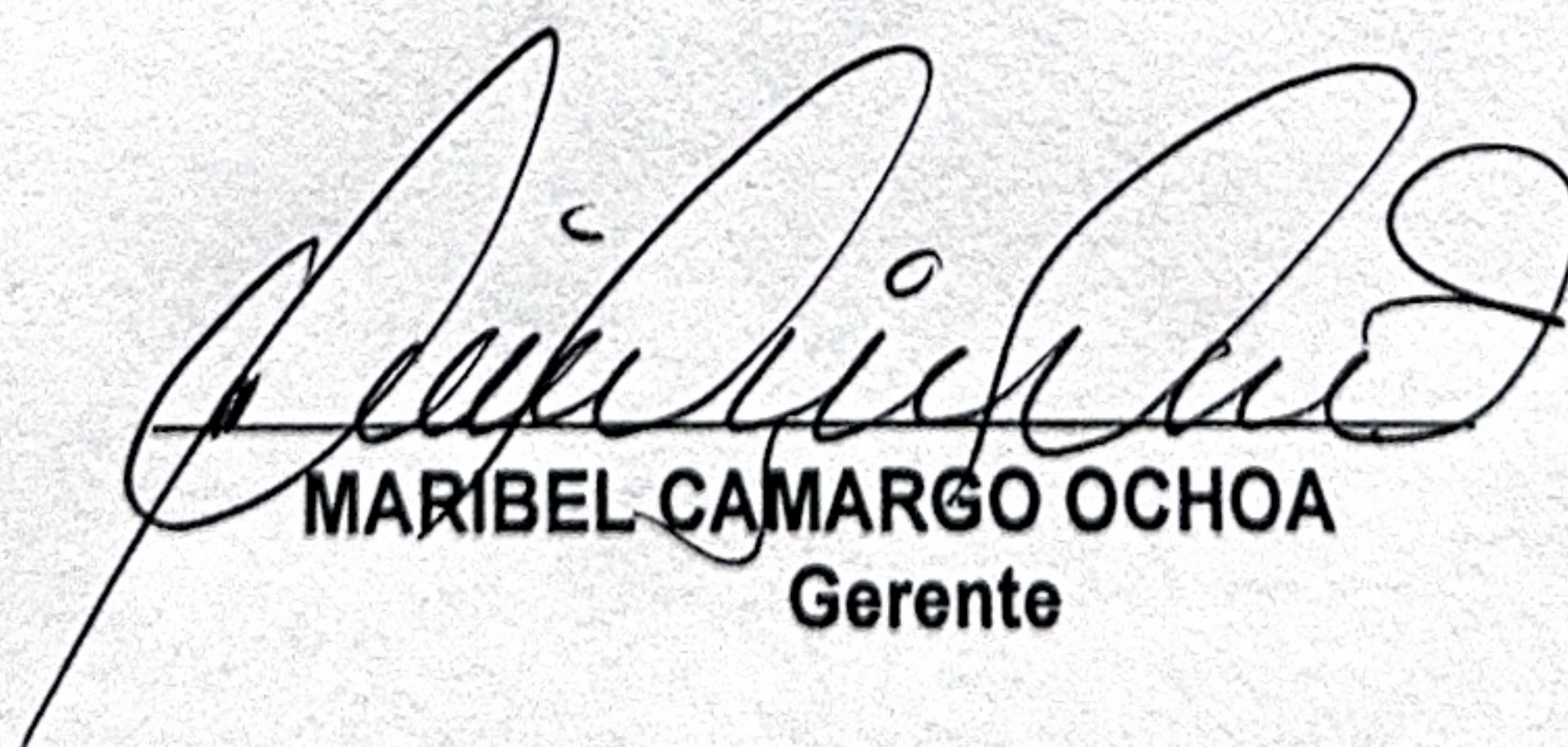
Material comercializado: Se traslada al cliente la garantía que nos ofrece el proveedor de cada marca en específico y se aplicaran las condiciones exigidas por el mismo para hacerla efectiva. Se deben revisar con el asesor cuales son los requisitos para cada marca.

Material fabricado: en esta línea la fábrica produce diferentes calidades que se determinan dependiendo que material electico lleva, tipo de construcción, etc., Los tiempos de garantía de la siguiente manera:

- Iluminación – Kit estándar: garantía de 2 años
- Iluminacion – Kit profesional: garantía de 5 años
- Metalmecánica: garantía de 2 años

Vigencia

La presente política entra en vigencia a partir del mes de julio 30 de 2025 hasta que se emita una política posterior que la sustituya en todos sus apartes.


MARIBEL CAMARGO OCHOA
 Gerente