

# POLITICAS DE ENVÍO, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

## ENTREGA DEL PRODUCTO

**FOGEL ANDINA SAS** enviará el (los) producto(s) adquiridos a través de nuestra plataforma <https://www.fogelandina.com>, por medio de TRANSPORTES COMERCIALES y/o TRANSPORTADORAS ADSCRITAS, y este llegará a su destino en un tiempo máximo de ocho (8) días hábiles siguientes al momento en que se generó la compra según la ciudad de destino. El plazo de entrega comenzará a contar a partir de la confirmación de tu pago por parte de **FOGEL ANDINA S.A.S** y el análisis de los datos, lo cual puede tardar (5) cinco días hábiles.

Los pedidos se envían solo en días hábiles. Los días hábiles son de lunes a viernes, excluyendo los festivos nacionales de Colombia. Para las compras realizadas los días sábados, domingo y/o lunes festivo, el plazo de entrega comenzará a partir del siguiente día hábil.

## ERROR EN LA ENTREGA DE PRODUCTO

Si el producto entregado no es el correcto, tendrás (5) días calendario a partir del momento de la entrega para informar acerca del error y solicitar el cambio, enviando un correo electrónico a **contactofogel @fogelandina.com**, lunes a viernes de 8:00am a 12:30 pm y de 2:00pm a 5:30 pm. Recibido el correo se procederá al análisis del caso, se confirmará si fue o no un error de **FOGEL ANDINA SAS** quien, de ser así, asumirá el valor de recogida del producto y el envío del nuevo producto.

## DEVOLUCIONES, GARANTÍAS Y DERECHO AL RETRACTO

Si el Usuario compra un producto en la tienda online **FOGEL ANDINA SAS** <https://www.fogelandina.com>, disponible en la plataforma y quiere realizar un cambio debe hacerse directamente escribiendo un correo electrónico a **contactofogel@fogelandina.com** exponiendo el caso de devolución y relacionar los siguientes datos:

- Nombre completo:
- Cédula:
- Número de pedido y /o factura:
- Fecha del pedido:
- Número de contacto:

- Producto que desea cambiar:

## REQUISITOS PARA CAMBIOS:

Es claro que la devolución y el cambio correspondiente de los productos entregados al Usuario, deben tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Los cambios de ( los ) productos (s) se hacen por producto sujeto a disponibilidad de inventario.
- El producto debe estar en condiciones aptas para su venta (sin uso en el empaque original, catálogos, manuales y todas sus piezas).
- El plazo máximo para solicitar el cambio de productos será de cinco ( 5 ) días calendario a partir de la fecha de compra.
- La devolución se realizará a través de una devolución equivalente al valor real pagado por el producto.
- Debe presentar la factura original de compra. En caso de que el cliente haya extraviado la factura, puede solicitarla al correo:  
**contactofogel@fogelandina.com**

**FOGEL ANDINA SAS <https://www.fogelandina.com>**, se reservan el derecho de aceptar los cambios con previo análisis del producto, verificando el estado del equipo en las condiciones antes mencionadas.

Los gastos de envío de devoluciones y cambios son responsabilidad de **FOGEL ANDINA SAS <https://www.fogelandina.com>**, siempre y cuando el producto no cumpla con las condiciones originales de fabricación y/o funcionamiento. Los gastos de devolución y envío por otras causales corren por cuenta del Usuario.

## GARANTIAS

Los Productos de **FOGEL ANDINA SAS <https://www.fogelandina.com>** cuentan con un (1) año de garantía desde la fecha de facturación.

- La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico.
- Para tramitar la garantía de un producto instalado se programará una visita técnica de verificación.
- Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (8) días hábiles siguientes a la recepción, por ello, tenga en cuenta que el producto deberá ser revisado por nuestro servicio postventa SERVIFOGEL 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.
- 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. En caso de repetirse la falla o elección del

consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas

## **DERECHO AL RETRACTO**

Los Usuarios de **FOGEL ANDINA SAS** <https://www.fogelandina.com> gozan de la posibilidad de ejercer su derecho al retracto de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra. Por parte del usuario reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta y por parte de **FOGEL ANDINA SAS** <https://www.fogelandina.com> efectuando la devolución de lo pagado por el producto.

Deben cumplirse las siguientes condiciones:

- Debe informarse por escrito al correo **contactofogel@fogelandina.com** dentro de los cinco (5) días siguientes a la entrega del producto.
- El usuario deberá devolver el producto en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado el artículo, en su caja o empaque original, en perfecto estado, apto para una nueva venta y con sus piezas completas.
- La devolución se realizará a través de una devolución equivalente al valor real pagado por el producto.
- Debe presentar la factura original de compra. En caso de que el cliente haya extraviado la factura, puede solicitarla al correo: **contactofogel@fogelandina.com**