

# POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

**MARCALO**.co  
*para que te recuerden.*



## **POLÍTICA DE GARANTÍA**

*Estimado Cliente:*

La línea de Promocionales de **MARCALO.CO** garantiza la idoneidad, calidad y seguridad de sus productos.

Nuestra garantía consiste, en reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte de ser necesario. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición del mismo producto o uno similar, o generación de nota crédito por el valor del producto comprado para ser utilizado en una posterior compra.

Todos los productos comprados en la división de promocionales de **MARCALO.CO** cuentan con una garantía de CINCO (5) días calendario contados a partir de la fecha de entrega del producto al cliente.

### **REQUISITOS PARA APLICACIÓN DE GARANTÍA**

Es importante tener en cuenta que la garantía se limitará a la cantidad de producto defectuoso reportada en el formato y podrá ser aplicada siempre y cuando el producto sea manipulado y tratado bajo condiciones normales de uso, y no se haya sometido a maltrato o uso inadecuado.

Dicha garantía dejará de aplicar por daños ocasionados al no atender las instrucciones de cuidado y manejo.

La garantía está sujeta a evaluación y verificación del producto.

La Garantía Aplica si el producto presenta las siguientes condiciones:

- Abolladura.
- Contaminación interna como resultado del proceso de fabricación.
- Cremallera dañada.
- Diferencias en las medidas.
- Distorsión en el sonido.
- Faltante de piezas en el producto / accesorios.
- Filtraciones.
- Imperfección en las costuras.
- Manchas de grasa, aceite y óxido de origen.

- No funciona / No opera / No conecta.
- Piezas con fisuras.
- Piezas internas y externas rotas.
- Piezas o partes dobladas / arrugadas.
- Piezas oxidadas / Sulfatadas.
- Piezas o partes sueltas.
- Rayones / Peladuras.

#### **TENER EN CUENTA:**

**MARCALO.CO**, *NO se hace responsable* de la garantía del producto si la avería presentada es generada por:

- Contacto con ácidos o solventes.
- Cortes Mecánicos.
- Daños causados por terceros (impresores, estampadores, bordadores, transportadores, intermediarios, mensajeros, etc.)
- Desgaste.
- Exposición a temperaturas extremas.
- Flexiones.
- Golpes.
- La garantía no cubre productos que se encuentren fuera del territorio nacional.
- Pasado el tiempo establecido de la garantía.
- Pérdida de piezas extraíbles o accesorios.
- Producto con marca y/o evidencias de marcado realizada por terceros – borrado.
- Quemadura.
- Rotura.
- Tensión o fuerza excesiva.

#### **ES IMPORTANTE QUE EL CLIENTE INFORME CUANDO**

El producto es notablemente averiado en transportadora (cajas abolladas – rotas – desempacadas) dentro y fuera de la ciudad.

- Tan pronto el cliente reciba el producto debe realizarse la observación en la guía de la empresa transportadora con el fin de hacer el respectivo trámite de reclamación.

## PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA

• Para iniciar el procedimiento de garantía, deberá comunicarse a nuestros canales de servicio al cliente, describiendo el porqué solicita la garantía.

**Correo electrónico: [admin@marcalo.co](mailto:admin@marcalo.co) - Celular: +57 3136561496**

• Siempre solicitarán adjuntar soporte fotográfico y video del producto, con el respectivo formato disponible en la página web o solicitado a través de servicio al cliente.

• Una vez se evalúe el caso, servicio al cliente coordinará la recogida del producto para que el área encargada haga la respectiva evaluación de la garantía.

• **MARCALO.CO** tiene hasta 20 días hábiles para dar respuesta a la reclamación de garantía.

*Recuerde estimado cliente que la garantía será efectiva siempre que se cumpla con lo establecido en la presente política.*

## POLÍTICA DE CAMBIOS O DEVOLUCIONES

*Estimado Cliente:*

Para la aplicación de cambios o devoluciones en los productos promocionales adquiridos a través de **MARCALO.CO** debe cumplir los siguientes requerimientos.

### REQUERIMIENTOS:

El producto debe estar en las mismas condiciones que se recibió, en su empaque individual y original, piezas y accesorios completos, cargadores, manuales si incluye y etiquetas adheridas.

El producto no puede tener marcas o evidencias de marcación, de lo contrario no se podrá continuar con el proceso.

Debe diligenciarse el formato exclusivo para tal fin antes de hacerse efectivo el cambio o la devolución, sin ninguna excepción, el cual está dispuesto en la página web o se puede solicitar por medio nuestros canales de servicio al cliente.

**Correo electrónico: [admin@marcalo.co](mailto:admin@marcalo.co) - Celular: +57 3136561496**

El cambio o la devolución del producto se puede hacer en cualquiera de las sedes (Bogotá o Cali), en un plazo no mayor a diez (10) días calendario contados a partir de la fecha de cobro de la compra.

El cambio se efectuará por el mismo valor registrado en el sistema el día de la compra; si es un artículo de mayor valor, el cliente debe pagar el excedente.

No se realiza devolución de dinero, únicamente cambio por otro artículo o el valor comprado se dejará como saldo a favor para una próxima compra.

Es importante tener en cuenta que los productos mencionados a continuación **NO TIENEN CAMBIOS NI DEVOLUCIONES.**

- Productos en promoción o con descuento en el consolidado semanal.
- Productos de uso personal tales como protector solar, antibacterial, humectante para labios y sets de manicure.
- Productos USB.

### **CONDICIONES DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**

Una vez autorizado el cambio o la devolución, se cuenta con un plazo no mayor a DOS (2) días hábiles (en Bogotá) o hasta CUATRO (4) días hábiles (fuera de Bogotá) para regresar el producto a nuestras instalaciones.

El cliente debe confirmar número de guía con la cual se hizo el despacho a **MARCALO.CO** para realizar seguimiento, adicional el empaque de la mercancía enviada debe estar rotulada con número de la cuenta de cobro correspondiente a la mercancía que está enviando.

La mercancía en devolución debe ser inspeccionada y evaluada por el personal competente para verificar el estado del producto. En caso de encontrarse alguna anomalía no se aceptará el cambio o devolución y se devolverá el producto en su totalidad al cliente.

### **ES IMPORTANTE TENER EN CUENTA**

La autorización del cambio o devolución no significa la aceptación del producto sin antes ser inspeccionado.

Cuando se desea hacer un cambio de producto, el cliente es responsable de los costos de los fletes o de hacer llegar la mercancía a las instalaciones de la empresa.

Cuando se desea hacer una devolución de producto, sin excepción alguna, el cliente es responsable del costo logístico, el cual incluye:

- Penalidad del 15% para devoluciones menores a \$5.000.000 y del 25% para superiores a dicha cifra.

- Costos de fletes o de hacer llegar la mercancía a las instalaciones de la empresa.

\*\*Los costos logísticos aplican para Bogotá y a nivel nacional.

### **RECLAMACIÓN POR FALTANTES Y TROCADOS**

Para reportar reclamaciones que indiquen faltantes de la mercancía solicitada o unidades trocadas se manejará un plazo de UNO (1) día hábil después de la recepción de esta. Pasado este tiempo no se podrá gestionar ningún reporte por faltantes ni trocados.

Debe informar por medio de nuestros canales de servicio al cliente.

**Correo electrónico: [admin@marcalo.co](mailto:admin@marcalo.co) - Celular: +57 3136561496**

### **RECLAMACIÓN EN PEDIDOS DE MUESTRAS**

Los pedidos de Muestras son aquellos que solo contienen hasta cuatro (4) unidades de la misma referencia. El cliente tiene la responsabilidad de verificar y revisar los pedidos de muestras al momento de recibirlos.

En caso de solicitar una reclamación se deberá informar durante las primeras 24 horas luego de la recepción de la mercancía. De lo contrario, NO se aceptará ninguna reclamación en los días posteriores.

En caso de solicitar la devolución, se puede hacer efectiva en un plazo no mayor a QUINCE (15) días calendario contados a partir de la fecha de cobro de la compra.

El cliente es responsable de los costos de los fletes o de hacer llegar la mercancía a las instalaciones de la empresa.

Debe informar por medio de nuestros canales de servicio al cliente.

**¡GRACIAS! ESTAMOS A SU DISPOSICIÓN ANTE CUALQUIER DUDA O CONSULTA.**