

POLÍTICA DE ENVÍOS, DEVOLUCIONES, GARANTIAS Y REEMBOLSOS

ELECTROLINERAS DE COLOMBIA S.A.S

Última actualización: 2025-10-01

1. Introducción

Electrolineras de Colombia ("la Empresa", "nosotros", "nos") pone a disposición del cliente ("usted", "cliente") los productos y servicios ofrecidos mediante nuestra plataforma online. Esta Política regula los aspectos de **envíos, devoluciones, reembolsos** y garantías aplicables, en concordancia con el **Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)** y sus modificaciones, incluida la **Ley 2439 de 2024**.

Al realizar una compra, el cliente declara conocer, aceptar y estar de acuerdo con los términos aquí dispuestos.

2. Ámbito de aplicación

Esta política aplica a todas las ventas de **productos físicos** (equipos de carga, accesorios) y a los **servicios de recarga eléctrica** ofrecidos mediante la plataforma, salvo que se indique expresamente lo contrario.

3. Envíos

3.1 Información precontractual

Antes de que el cliente confirme el pedido, la plataforma mostrará de forma clara y visible:

- El **plazo estimado de entrega** (por zonas geográficas).
- El **costo de envío**, o la condición bajo la cual aplica envío gratuito.
- La indicación sobre disponibilidad del producto. En caso de no estar disponible, se informará al cliente para que pueda anular la compra sin penalidad.

3.2 Plazo de entrega

- Si se acuerda un plazo específico de entrega, este será obligatorio para la empresa.
- En ausencia de un plazo expresamente pactado, el máximo legal es **30 días calendario** desde el día siguiente a la confirmación del pedido.
- Si incumplimos el plazo, el cliente podrá resolver el contrato y exigir la devolución total de lo pagado, sin retenciones.

3.3 Responsabilidad durante el transporte

- Somos responsables por daño, pérdida o deterioro del producto mientras esté bajo nuestra responsabilidad o en tránsito hasta la entrega al cliente (o al transportista que el cliente autorice).
- Si el cliente recibe el paquete con daños visibles, debe registrarlo en el comprobante de recepción y notificarnos de inmediato para activar la reclamación.

3.4 Seguimiento y comunicación

- Proporcionaremos un mecanismo (tracking, estado del pedido) para que el cliente pueda hacer seguimiento en tiempo real.
- Si hay demoras por causas externas (clima, fuerza mayor, problemas operativos o logísticos), informaremos al cliente y acordaremos una nueva fecha de entrega o la posibilidad de cancelación con reembolso.

4. Derecho de retracto (desistimiento)

4.1 Plazo de retracto

- El cliente tiene derecho a retractarse dentro de los **cinco (5) días hábiles** contados a partir de la **entrega del bien** (o desde la celebración del contrato, para servicios), sin necesidad de justificar su decisión.
- Este derecho procede siempre que no se haya iniciado la prestación del servicio (o que no haya sido usado el bien de modo incompatible).

4.2 Condiciones para ejercer el retracto

- El bien debe devolverse en las mismas condiciones en que fue recibido: sin uso, con empaques originales, sellos intactos, accesorios completos (salvo que exista defecto).
- Los costos de devolución correrán por cuenta del cliente, salvo que la empresa acepte lo contrario (por ejemplo, si el producto fue entregado con defecto o error).
- La solicitud de retracto debe formalizarse mediante los canales dispuestos (formulario web, correo, etc.) dentro del plazo legal.

4.3 Exclusiones al derecho de retracto

No aplica el retracto cuando:

- Se trate de productos personalizados o contruidos a medida conforme a especificaciones del cliente.

- El cliente haya dado su consentimiento expreso para iniciar el servicio antes de vencer el plazo de retracto y la prestación ya haya comenzado.
- El bien sea de naturaleza perecedera, de consumo inmediato, o cuya devolución sea impracticable por su naturaleza.
- Cuando el uso del bien haya sido incompatible con su naturaleza o con las instrucciones del fabricante.

4.4 Reembolso

- Conforme a la **Ley 2439 de 2024**, el reembolso debe efectuarse en un plazo máximo de **15 días calendario** contados desde el momento en que el cliente ejerció el derecho de retracto y cumplió con las condiciones de devolución y suministro de datos.
- El reembolso se hará al mismo medio de pago utilizado por el cliente, salvo que acuerden otro medio.
- Si el cliente no suministra los datos correctos para efectuar el reembolso (cuenta, tipo, etc.), el plazo puede suspenderse hasta que los entregue, debiendo notificarse al cliente.

5. Garantías, cambios y reclamaciones

5.1 Garantía legal

- Todos los productos nuevos vendidos están sujetos a la garantía legal que cubre defectos de fabricación, calidad, idoneidad, seguridad o funcionamiento.
- Si no se establece un término específico, se entiende que la garantía legal mínima es de **TRES MESES**, salvo que la norma o el tipo de producto establezca otro plazo.
- Dentro del término de garantía, el cliente podrá exigir la reparación, sustitución, rebaja del precio o restitución del valor pagado, conforme al caso.

5.2 Garantía voluntaria / extendida

Si ofrecemos una garantía adicional (más amplia que la legal), deberá documentarse por escrito, con condiciones claras, alcance, exclusiones y procedimiento para hacerla efectiva.

5.3 Procedimiento de cambio / reparación / reposición

- Si el cliente reclama por defecto dentro del término de garantía, podremos optar por reparar el producto, reemplazarlo por uno equivalente o devolver el valor, según lo que resulte más procedente y de común acuerdo.
- Los costos asociados a transporte, repuestos y logística relacionados con la garantía deberán ser asumidos por la empresa si el defecto es imputable al producto.
- En caso de reemplazo, indicar si la garantía se reinicia o continúa con el tiempo restante.

5.4 Reclamaciones y atención al cliente

- Contamos con un canal accesible para recibir peticiones, quejas o reclamos (correo, formulario, chat).
- Cada solicitud será atendida con un número de radicado y seguimiento.
- Estableceremos plazos internos de respuesta (por ejemplo: acuse de recibo en 2-5 días hábiles; respuesta definitiva en 15 días hábiles, salvo complicaciones justificadas).
- En caso de desacuerdo, el cliente podrá acudir a la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)** como autoridad de protección al consumidor.

6. Procedimiento general para devolución / reembolso

1. El cliente envía la solicitud formal indicando número de pedido, producto, motivo de devolución o retracto, fotos si aplican, datos de cuenta para reembolso y dirección de devolución.
2. Verificamos que la solicitud cumpla los plazos legales (retracto o garantía).
3. Si aplica devolución, coordinamos la logística para recoger el producto o indicamos al cliente cómo proceder con la devolución.
4. Una vez recibido y evaluado el producto, definimos la acción: cambio, reparación o reembolso.
5. Si procede el reembolso, se realiza dentro de los 15 días calendario al medio acordado.
6. Comunicamos al cliente cada etapa del proceso: aceptación, recogida/retorno, resolución, reembolso.
7. Si el cliente no brinda datos correctos para reembolso, el plazo se suspende hasta que los entregue, notificándolo.

7. Cláusulas adicionales

- Cuando el defecto, error o daño sea imputable a nosotros (producto incorrecto o defectuoso, transporte erróneo), asumiremos los costos de devolución y reemplazo.
- Si el cliente realiza devoluciones recurrentes sin causa razonable, podremos implementar mecanismos de verificación o restricciones, respetando la normativa aplicable.

- Las promociones, descuentos y ofertas deben contener vigencia, condiciones, stock disponible y si tienen restricciones en devoluciones o garantías.
 - Esta política podrá modificarse. Los cambios se publicarán con antelación y no tendrán efectos retroactivos para pedidos ya concretados.
 - En caso de conflicto, se aplicará la legislación colombiana, y se someterá la disputa a los tribunales competentes, salvo que la ley imponga un mecanismo alternativo (como mediación, conciliación o intervención de la SIC).
-

8. Información de contacto

Si tiene dudas, solicitudes o desea presentar una reclamación, contáctenos en:

- Correo electrónico: info@electrolineras.com.co
- Teléfono / WhatsApp: +57 3157541244
- Dirección física Cl 18 85c -47 Cali - Colombia