



## POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍAS

**1. OBJETIVO:** Establecer los parámetros y condiciones bajo las cuales Macecofar Cia Ltda BIC aceptará y/o rechazará cambios, garantías y devoluciones.

**2. ALCANCE:** Esta política aplica para todas las compras realizadas a través de correo electrónico, vía telefónica, a través de WhatsApp, compras en el punto de venta y tienda online de la compañía.

**3. RECOMENDACIONES:** Una vez entregada la mercancía, el cliente debe verificar que la referencia, cantidad, fragancia y presentación sean las acordadas, así como deberá verificar que el empaque y los envases no vengan con averías que afecten la calidad del producto. Los productos serán responsabilidad del cliente mientras este se encuentre en su poder. Una vez se acepte la mercancía se entiende que se recibe a satisfacción y no habrá lugar a reclamación posterior.

### 4. MOTIVOS EN LOS CUÁLES NO ACEPTARÁ DEVOLUCIONES

- Por baja rotación del producto
- Mercancía averiada por mala manipulación y/o almacenamiento inadecuado causada por el distribuidor o cliente directo (fractura de pistolas, válvulas o tapas, golpes de los envases, deterioro de las etiquetas).
- Devoluciones derivadas porque el consumidor final cancele el pedido.
- Devoluciones por fecha de vencimiento. Dada la rotación interna de producto no despachamos mercancía con vida útil inferior a 6 meses, por lo que se recomienda la implementación de un sistema que le permita almacenar los productos de acuerdo con la fecha más reciente a vencerse y así mismo darle una rotación adecuada.
- Devoluciones por recuperación de cartera.
- No se harán devoluciones si ha sido utilizado más del 5% del producto.



# POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍAS

## 5. ATENCIÓN DE CAMBIOS, GARANTIAS Y DEVOLUCIONES

**5.1 TRÁMITE DE DEVOLUCIÓN:** Con el fin de atender el requerimiento de garantía el cliente debe enviar en un plazo máximo de treinta (30) días calendario después de recibida a mercancía un correo electrónico a [ventas@macecofar.com](mailto:ventas@macecofar.com) o [comercial@macecofar.com](mailto:comercial@macecofar.com) especificando: Referencia del producto, novedad por la que se presenta la reclamación, lote, fotografías (si aplica) para que nuestro equipo de calidad realice la trazabilidad y verificación necesaria y se apruebe la devolución en caso que corresponda. En caso de ser rechazada la solicitud de devolución del producto Macecofar notificará por escrito la respectiva justificación.

**NOTA:** Se aceptarán cambios, devoluciones y garantías por parte de nuestros clientes respecto a la calidad y desempeño teniendo en cuenta que la vida útil de los productos es de 1 año a partir de su fecha de fabricación y que el uso del producto haya sido el adecuado.

## 5.2 CRITERIOS POR LOS CUALES SE HARÁ SEGUIMIENTO POR PARTE DE MACECOFAR PARA EFECTUAR UNA POSIBLE DEVOLUCIÓN

- Pérdida de color que no corresponda al comportamiento propio de cada color según su naturaleza.
- Alteraciones en la fragancia, interpretadas como mal olor.
- Alteraciones en la viscosidad diferentes a los cambios normales que se pueden dar durante la vida útil del producto.
- Presencia de alteraciones visuales, como pueden ser grumos, precipitaciones, separaciones o alguna otra característica diferente al comportamiento normal del producto durante su vida útil.
- Criterios que afectan la calidad del envase y/o empaque.



## POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍAS

- Averías en los empaques, etiquetas ilegibles o que no correspondan al producto, siempre y cuando el área de calidad haya hecho la revisión y determine que es un problema interno que no proviene de mala manipulación por parte del cliente
- Productos trocados en caja sellada (Se debe informar el número del lote de producto)
- Faltante de producto en caja sellada (Se debe informar el número del lote de producto)
- **Error de Facturación y/o Despacho:** Cuando por error involuntario por parte de Macecofar se facture equívocamente productos, precios, referencias o cantidades que difieran de la orden de compra del cliente. El cliente tendrá máximo cinco (5) días calendario a partir de la fecha de recepción para solicitar la generación de la nueva factura y el envío de los productos correctos. En este caso, el producto debe venir en su empaque original, completo y sin daño en la etiqueta; los fletes por devolución y reenvío corren por cuenta de Macecofar.
- **Error de Pedido por parte del Cliente:** Cuando el cliente envía una orden de pedido y al momento de enviarle la factura, se da cuenta que no era lo que necesitaba. El cliente debe enviar un correo describiendo el error de la orden de compra antes de cinco (5) días calendario de emitida la factura y en lo posible, que sea dentro del mismo mes de elaborada la factura. Para aceptar nuevamente los productos por parte de Macecofar, estos deben estar en su empaque original, sin daño en la etiqueta y completamente sellados. Los fletes por devolución y reenvío corren por cuenta del cliente. Igualmente, Macecofar se reserva el derecho de aceptar o no dicha devolución, pues puede ocurrir que este producto se haya fabricado exclusivamente con características especiales para esa orden y este no se pueda comercializar en otro momento.
- **Por avería durante el transporte:** En el caso que los productos se encuentren averiados por causa de la transportadora, el cliente deberá en un tiempo de máximo 12 horas dejar evidencia en la guía y/o en la orden de entrega de Macecofar en lo posible con foto y debe informar al transportador sobre esta inconformidad en el momento de recibo de la mercancía.

### 6. VIGENCIA

Esta Política de devolución y garantías está vigente a partir del 01 de marzo 2024

Última revisión Febrero 2024

Versión 01