



**Garantías y PQR**  
Tecnifacil SAS  
Nit. 800195393-8

Área de Servicio al Cliente

Julio 2022  
Bogotá

---

## POLÍTICAS DE CAMBIO Y GARANTÍA

### Políticas de devoluciones

1. Las políticas de cambio y devoluciones establecidas por la empresa son las siguientes:

- Al solicitar el cambio, se tiene en cuenta que el producto, se encuentre en perfecto estado, sin usar, sin armar, sin instalar, en el empaque original, con los manuales y todas sus piezas, tal como lo recibió en el momento de la compra.
- Debe presentar factura física o la imagen de la factura en el celular; en caso de no contar con ella, puede solicitarla factura al correo [asistente@tecnifacil.com.co](mailto:asistente@tecnifacil.com.co), indicando fecha de la compra y(o) nombre de la persona a quien se le facturo, contando con la respuesta en un lapso de 2 a 3 días.
- El día establecido por la empresa para hacer las devoluciones o cambios son los días lunes de

#### **7:30 am a 5:00 pm.**

- El plazo máximo para solicitar el cambio de producto será de 20 días calendario a partir de la fecha de factura. No se aceptan cambios pasados 20 días de la factura, como lo indica el sello en la misma.
- La mercancía en promoción no tiene cambio.
- Los cambios se realizan por mercancía o nota crédito. No se hace devolución en dinero. Excepto por problemas de calidad.
- La devolución de producto se realiza en el lugar de entrega CL 72 A # 74 A 49.

### Políticas de garantía.

- Se sugiere conservar la factura de compra para hacer más ágil el proceso de garantía.
  - Nuestra política cubre garantías por defectos en los materiales o problemas en la fabricación del artículo.
  - Tecnifacil no responderá por daños ocasionados por el uso o manejos del mismo.
  - Validar que el producto se encuentre dentro del periodo de garantía, la vigencia de la garantía se contará a partir de la fecha de entrega del producto.
  - La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico, el producto se debe entregaren buenas condiciones de limpieza.
  - Para tramitar la garantía de un producto instalado se programará una visita técnica de verificación.
-

## ¿Cómo radicar una solicitud PQR's sobre su producto?

Contamos con una modalidad de radicación de PQR's por medio de nuestra página web [www.tecnifacil.com.co](http://www.tecnifacil.com.co) en la pestaña de PQR's.

El procedimiento para tramitar las PQR's consiste en diligenciar por parte del cliente, el formulario que se encuentra en la pestaña "PQR's" en el menú principal de la página web. Este será tramitado por el funcionario encargado, quien lo pasará a consideración del gerente comercial.

### **Puntos a tener en cuenta:**

1. La decisión de las PQR's se informan a través del correo electrónico suministrado por el cliente.
  2. El término establecido para dar respuesta a las PQR's es de 15 días hábiles a partir de su radicación.
  3. Las PQR's no se atienden telefónicamente.
  4. El horario de atención para la recepción de PQR's es de lunes a viernes de 7:30 am a 5:00pm.
  5. El tiempo para la atención de los consumidores es de 2 días hábiles.
-