

## POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA DE PRODUCTOS

Las devoluciones de mercancía podrán realizarse en los siguientes casos:

- Por desistimiento de compra, dentro de los plazos y condiciones aquí establecidos.
- Por defecto de fabricación, dentro del período de garantía y según los procedimientos descritos en este documento.

### 1. Devoluciones por desistimiento de compra

El cliente podrá solicitar la devolución de un producto por desistimiento de la compra dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la mercancía.

Las devoluciones por desistimiento de compra deben enviarse a la siguiente dirección:

**CARRERA 50 # 97B SUR 181 BODEGA 103 CENTRO LOGISTICO ENTRADA SUR - La Estrella Antioquia**  
**Contacto Sara Avendaño Montoya.**

Condiciones:

Para la aceptación de la devolución por desistimiento de compra se realiza la revisión técnica del producto, el cual debe llegar sin uso, en óptimas condiciones y con su empaque original. Debe incluir todas las piezas, partes y/o accesorios completos.

El cumplimiento de estas condiciones es indispensable para la emisión de nota crédito y/o devolución del dinero, de conformidad con lo establecido en la Ley 527 de 1999 que establece definir procedimientos claros y transparentes para el usuario y aclara lo siguiente. "Es importante anotar que el consumidor tiene que devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió y asumiendo los costos de transporte asociados a la devolución. Si se cumplen los requisitos, se le debe devolver el dinero pagado al consumidor sin que se puedan hacer descuentos o retenciones por concepto alguno".

### 2. Devoluciones por defecto de fabricación

Los productos de mascotas de la marca **PAWTOPIA** no cuentan con garantía. No obstante, el cliente podrá solicitar la devolución por defecto de fabricación dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la mercancía, cumpliendo con las condiciones para la aceptación de devoluciones por defecto de fabricación mas adelante descrita.

Los productos de iluminación marca **LIENXO** cuentan con seis (6) meses de garantía por defectos de fabricación, contados a partir de la fecha de expedición de la factura.

La garantía no cubre:

- a. Daños ocasionados por deficiencias en la red de energía.
- b. Sobretensiones o descargas atmosféricas.
- c. Manipulación por personal no autorizado o no capacitado.
- d. Uso inadecuado o incumplimiento de las instrucciones técnicas.

## **2.1 Condiciones para la aceptación de devoluciones por defecto de fabricación**

Para que una devolución por defecto de fabricación sea aceptada, el producto debe:

Llegar en óptimas condiciones, salvo el defecto de fabricación que motiva la devolución.

Mantener su empaque original.

Incluir todas sus piezas, partes y/o accesorios completos.

**Nota:** Las averías ocasionadas durante el transporte no serán cubiertas por la garantía de DEKOTENDENCIA y constituirán motivo para la no aceptación de la solicitud.

Las devoluciones por defecto de fabricación deben enviarse a la siguiente dirección:

**DIAGONAL 47A #16A SUR 04 Oficina 302 Poblado, Medellín Antioquia**

**Contacto: Yirley Arias Herrera**

Una vez recibido el producto en nuestras oficinas, se realizará un registro fotográfico completo y se verificará el contenido. Luego se procederá con la revisión técnica para evaluar y determinar la causa del fallo o condición reportada.

Acciones posibles según el resultado:

Reparación del producto.

Cambio del producto (sujeto a disponibilidad de inventario).

Emisión de nota crédito y/o devolución del dinero.

El cliente será informado por medio de correo electrónico del resultado de la evaluación y del procedimiento a seguir. El tiempo estimado para la resolución de las devoluciones por defecto de fabricación será informado una vez finalizada la revisión técnica.

Cualquier devolución que no cumpla con las condiciones aquí descritas será rechazada.

<b>Modificaciones</b>	<b>Modifica / Fecha</b>	<b>Aprueba</b>
Actualización	1/08/2025	Juan E Muñoz