FRENCH TECHNOLOGY

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA

Estas condiciones aplican a los productos vendidos por French Technology a través del marketplace donde se realiza la compra, sin perjuicio de los derechos reconocidos por la legislación colombiana y de las condiciones más favorables ofrecidas al comprador.

1. INFORMACIÓN DEL VENDEDOR

Nombre comercial: French Technology.
Titular: Benjamin Dorian Julien Lion.
NIT: 700327534-5.
Dirección: Calle 9 #54-85, barrio Campo Amor, Guayabal, Medellín, Colombia.

Las solicitudes de atención, retracto, cambios, garantías y demás reclamaciones podrán presentarse a través de los canales de atención y posventa del marketplace donde se realizó la compra.

2. PRODUCTOS, PRECIOS Y PEDIDOS

Las características, referencia, accesorios incluidos, compatibilidad y plazo de garantía de cada producto serán los indicados en su publicación. Salvo indicación expresa, los productos se comercializan nuevos.

Los precios se expresan en pesos colombianos e incluyen los impuestos aplicables. Los gastos de envío y demás cobros autorizados se informarán antes de finalizar la compra.

El comprador deberá verificar la referencia, las características y la compatibilidad del producto, y proporcionar datos correctos para su entrega. French Technology responderá por la correspondencia del producto entregado con lo anunciado.

Si se presenta una falta de disponibilidad que impida cumplir el pedido, se informará al comprador y se gestionará la devolución correspondiente. No se sustituirá el producto por una referencia diferente sin su aceptación.

3. ENTREGA Y NOVEDADES DE TRANSPORTE

La entrega se realizará en la dirección registrada, dentro del plazo informado y aceptado al comprar. Las novedades se comunicarán mediante los canales del marketplace.

Se recomienda revisar el paquete al recibirlo. Si presenta golpes, humedad, apertura, faltantes o daños visibles, se solicita dejar constancia ante la transportadora cuando sea posible y reportar la novedad mediante el marketplace dentro de las primeras cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la entrega.

Para facilitar la revisión, se recomienda conservar el embalaje y aportar fotografías del producto, del paquete y de la guía. Los videos de apertura son útiles, pero no constituyen un requisito obligatorio para reclamar.

El reporte dentro de las 48 horas facilita la gestión con la transportadora. Su incumplimiento no implica, por sí solo, la pérdida de la garantía ni de los derechos legales del consumidor.

Los daños atribuibles al transporte de entrega no se considerarán mal uso del comprador. French Technology gestionará la solución correspondiente sin trasladarle los costos que legalmente deban asumir el vendedor o los demás responsables.

4. DERECHO DE RETRACTO

Cuando proceda legalmente, el comprador podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, comunicando su decisión mediante los canales del marketplace.

El producto deberá devolverse en las mismas condiciones en que fue recibido, con sus accesorios, piezas, manuales y demás elementos que integraron la compra, incluidos los obsequios asociados. Deberá embalarse adecuadamente para protegerlo durante el transporte.

Los costos de transporte y demás gastos que conlleve la devolución por retracto serán asumidos por el comprador, salvo que se haya ofrecido una condición más favorable.

El retracto no debe confundirse con una reclamación por producto defectuoso, equivocado, incompleto o dañado durante la entrega, casos que se tramitarán conforme a su naturaleza.

Cuando proceda el retracto, se devolverán las sumas pagadas que correspondan legalmente, sin penalidades ni descuentos por trámites administrativos. En compras electrónicas, el reembolso se efectuará dentro de un máximo de quince (15) días calendario desde que se haya ejercido el derecho y cumplido las obligaciones de devolución del producto y suministro de los datos correctos y completos necesarios para el reembolso.

La devolución se tramitará mediante el instrumento de pago correspondiente o el medio acordado, coordinando con el marketplace cuando este haya recibido el pago. No se impondrán bonos de compra en sustitución del dinero.

Aplicarán las excepciones legales al retracto, como los bienes personalizados, perecederos y bienes de uso personal cuando corresponda según su naturaleza. Estas excepciones no eliminan el derecho a reclamar por defectos o incumplimientos.

5. PLAZO Y COBERTURA DE LA GARANTÍA

French Technology ofrece una garantía mínima comercial de un (1) mes, contado desde la entrega, sin perjuicio de los plazos superiores que correspondan a cada referencia.

El término específico se informará en la publicación del producto. Se respetará cualquier plazo superior anunciado, otorgado por el fabricante o exigido por una norma obligatoria. Esta política no reduce las garantías aplicables.

Si no se informa el término de garantía de un producto nuevo, se aplicará el plazo legal supletorio de un (1) año.

La garantía cubre los defectos de calidad, idoneidad y funcionamiento bajo condiciones normales de uso y siguiendo las instrucciones suministradas.

6. TRÁMITE Y SOLUCIONES POR GARANTÍA

Para solicitar la garantía, el comprador deberá informar el defecto, facilitar la identificación de la compra y poner el producto a disposición para su revisión. Podrá aportar número de pedido, comprobante u otro medio que permita acreditar la operación; no se exigirá exclusivamente la factura física.

French Technology indicará el procedimiento de recogida o envío mediante los canales del marketplace. Los costos necesarios de transporte de ida y regreso para hacer efectiva una garantía cubierta serán asumidos por French Technology, sin perjuicio de la coordinación con el marketplace o el fabricante.

La solución podrá consistir en reparación gratuita, cambio o devolución del dinero, según corresponda legalmente. Si el producto no admite reparación, procederá el cambio o la devolución del dinero a elección del consumidor. Si la falla se repite, se respetará la elección del consumidor entre las alternativas previstas en la ley.

Cuando corresponda un cambio, el producto de reemplazo tendrá características iguales o no inferiores, conforme a las reglas aplicables. No se impondrá una referencia diferente o de menor calidad.

El término de garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto por la atención de la garantía. En caso de reemplazo total, el término comenzará nuevamente desde la entrega del producto de sustitución.

Para una revisión por garantía no se exigirá que el producto esté sin uso ni que conserve obligatoriamente la caja original. Se solicitarán los accesorios necesarios para verificar la falla y, cuando corresponda una devolución o cambio integral, los componentes de la compra que deban restituirse.

7. DAÑOS POR MAL USO Y EXCLUSIONES

La garantía no cubre daños cuya causa demostrada sea el uso indebido del producto, el incumplimiento de las instrucciones suministradas, la intervención de terceros que origine la falla u otra causal legal de exoneración.

Esto puede incluir golpes, caídas, exposición a líquidos por fuera de la protección anunciada, conexiones eléctricas incompatibles o modificaciones que causen el defecto.

La existencia de una marca de uso, una intervención o un daño físico no dará lugar a un rechazo automático: deberá establecerse su relación con la falla reclamada.

El desgaste normal propio del uso no equivale a un defecto de fabricación. Sin embargo, se atenderán las fallas prematuras que correspondan a problemas de calidad o idoneidad.

Si se niega la garantía, se informarán por escrito las razones y los soportes de la decisión. Cualquier reparación o servicio por fuera de la cobertura requerirá informar su costo y obtener la aceptación previa del cliente.

8. CAMBIOS DESPUÉS DEL PLAZO DE RETRACTO

Una vez vencido el plazo de retracto, French Technology no ofrece devoluciones por simple cambio de opinión, salvo una condición más favorable anunciada o aplicable por el marketplace.

Las solicitudes relacionadas con fallas se atenderán por garantía. Se podrá gestionar el cambio del producto cuando corresponda, sin excluir la reparación, la devolución del dinero ni otros derechos que resulten obligatorios conforme a la ley.

Los cambios voluntarios por preferencia, color o referencia estarán sujetos a aceptación previa, disponibilidad y condiciones informadas al comprador. No se confundirán con los cambios por garantía.

9. PREPARACIÓN DEL PRODUCTO PARA DEVOLUCIÓN

Antes de enviar un equipo, se recomienda realizar una copia de seguridad, retirar tarjetas SIM y memorias personales, y desvincular las cuentas o bloqueos que impidan su revisión, cuando sea posible.

El producto deberá embalarse de forma segura. Si la falla impide borrar información o retirar una cuenta, el comprador deberá comunicarlo para coordinar su atención.

Estas recomendaciones no eliminan las obligaciones de confidencialidad ni la responsabilidad que legalmente corresponda por el manejo del equipo.

10. RECLAMACIONES Y REVERSIÓN DEL PAGO

Las reclamaciones podrán presentarse a través de los canales de atención y posventa del marketplace, indicando el pedido, el motivo y un medio para recibir respuesta.

Se dará respuesta a las reclamaciones directas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, en los términos legales. Este plazo de respuesta es distinto del tiempo necesario para ejecutar una reparación u otra solución.

Cuando se cumplan las condiciones legales para solicitar la reversión de un pago electrónico -por ejemplo, fraude, operación no solicitada, producto no recibido, defectuoso o diferente al adquirido-, el consumidor podrá utilizar ese mecanismo y cumplir los avisos y plazos correspondientes ante el proveedor y el emisor del instrumento de pago. Estas condiciones no restringen ese derecho.

11. DATOS PERSONALES

Los datos del comprador se tratarán para gestionar el pedido, la entrega, la facturación, la atención posventa y las obligaciones legales, conforme a la política de tratamiento de datos aplicable.

El comprador podrá ejercer sus derechos de consulta, actualización, rectificación y los demás que correspondan mediante los canales habilitados para tal fin. La compra no constituye, por sí sola, autorización para recibir publicidad ajena a las finalidades autorizadas.

12. APLICACIÓN DE ESTAS CONDICIONES

Estas condiciones se interpretarán de acuerdo con la legislación colombiana de protección al consumidor. Ninguna disposición supone una renuncia a derechos obligatorios.

Se respetarán las condiciones más favorables ofrecidas en la publicación o aplicables a la compra por el marketplace. Las modificaciones posteriores de esta política no reducirán los derechos de pedidos ya realizados.