

	POLITICA DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES	COD: GCOM-PRO-001-PGD
	GESTIÓN COMERCIAL	VERSION: 001
		FECHA:05/2023
		Página 1 de 2

## POLITICAS DE GARANTIAS

**MELAN SERVICES SAS**, es una empresa orientada a servir con efectividad al cliente tanto manteniendo la cortesía, amabilidad y cordialidad como elementos clave de un buen servicio, asumiendo cada comunicación como una oportunidad de mejora y un afianzamiento de nuestras relaciones con nuestros clientes.

### DEFINICIONES Y ASPECTOS GENERALES

- 1. REGIMEN APLICABLE:** Las disposiciones de la ley 1480 de 2011, normas complementarias y todas sus modificaciones y/o adiciones.
- 2. GARANTIA LEGAL:** la garantía legal procede cuando el producto ofrecido por el productor y/o proveedor, no satisfaga las condiciones de calidad, idoneidad y/o seguridad y lo aplicables de acuerdo con la regulación.
- 3. CONSUMIDOR:** toda personal natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice los productos vendidos por MELAN SERVICES SAS.
- 4. PROVEEDOR: MELAN SERVICES SAS**
- 5. PRODUCTO:** bienes que son vendidos por MELAN SERVICES SAS en el territorio colombiano.

### VIGENCIA

#### TERMINOS GENERALES

A continuación, se establecen los plazos dentro de los cuales el consumidor puede hacer efectiva la garantía legal de productos. Estos términos empezarán a correr a partir de la entrega del producto.

Productos no perecederos:

El término para solicitar la efectividad de la garantía sobre los productos es ocho días hábiles a partir de la fecha de entrega. Salvo que exista regulación especial al respecto por la ley o la autoridad competente.

Los electrodomésticos, productos de tecnología o mobiliario tendrán una garantía de 8 días directamente con MELAN SERVICES SAS y después de este tiempo directamente con el fabricante.

La garantía solo procederá contra defectos de fabricación y funcionamiento durante el uso normal y adecuado del producto.

Productos perecederos:

Elaboró Liliana Corredor Responsable SGC	Revisó y Aprobó Carlos Méndez Director Administrativo y Financiero
------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

	POLITICA DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES	COD: GCOM-PRO-001-PGD
	GESTIÓN COMERCIAL	VERSION: 001
		FECHA:05/2023
		Página 2 de 2

El término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración de cada producto. Todos los productos perecederos son entregados con fechas de vencimiento vigente y esta se revisa en el momento de la entrega.

Términos especiales:

Son los que los proveedores determinen en forma individual para cada uno de los productos que comercializa MERLAN SERVICES.

Los productos atípicos son todos aquellos que se le cotizan al cliente porque tiene características específicas o especiales, una vez la compra es aprobada por el cliente, no se aceptan cambios o devoluciones por ningún motivo.

#### TRAMITE

Con el fin de atender la solicitud de efectividad de la garantía el cliente deberá comunicarse con atención al cliente a través del correo [servicioalcliente@melanservices.com](mailto:servicioalcliente@melanservices.com) donde se tramitará la solicitud en un término de 48 horas.

#### CAUSALES EXCLUYENTES DE LA GARANTIA

No se hará efectiva la garantía en los siguientes casos:

- Cuando el producto haya sido alterado, reparado o intervenido por terceros diferentes al personal debidamente autorizado.
- El uso indebido del producto por parte de cliente, incluyendo un uso diferente al de la naturaleza, capacidad y/o funcionalidad del producto
- Que el cliente no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.

Elaboró Liliana Corredor Responsable SGC	Revisó y Aprobó Carlos Méndez Director Administrativo y Financiero
------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------