



ALPHA

**ALPHA HOME AND OFFICE
DESIGNS SAS**

POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

VERSIÓN 01 – 2024



POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

ALPHA HOME AND OFFICE DESIGNS SAS

La Empresa en mención tiene como medios de venta la búsqueda directa de clientes y la venta a través de su página de internet bajo el portal <https://alphaoffice.com.co/>; a través de los cuales se realiza el ofrecimiento de los servicios y productos que actualmente se manejan, descritos como mobiliario y dotación de espacios, mantenimiento y/o comercialización de accesorios o sillas completamente nuevas, servicio de tapizado de muebles, reestructuración de silletería y/o muebles, ejecución de obra blanca y servicios de reubicación de puestos de trabajo.

Dicha promoción de servicios se realiza vía telefónica y virtual, así como, a través de las visitas presenciales que buscan dar a conocer con más detalle nuestro portafolio y definir con mayor claridad la necesidad de cada cliente.

Como parte de nuestro proceso de transparencia, damos a conocer nuestra política de post venta, dada a través de cualquiera de los anteriormente medios de transmisión y promoción mencionados.

✓ **Alcance:**

Esta política tiene como alcance la correcta atención a garantías solicitada por nuestros clientes que adquirieron bienes o servicios con la Empresa.

✓ **Glosario:**

- × **Empresa:** ALPHA HOME AND OFFICE DESIGNS SAS quien es la encargada de la comercialización de productos y ejecución de servicios descritos
- × **Usuario:** Persona natural o jurídica que realiza la compra, quien es la acreedora de la entrega final realizada por la Empresa y responsable del pago como contraprestación por esta transacción
- × **Productos:** Bienes físicos y tangibles comercializados por la Empresa
- × **Servicios:** Toda intervención realizada por la Empresa en los bienes y/o lugar de propiedad del Usuario
- × **Garantía Legal:** Es la que procede cuando el producto ofrecido por el productor y/o proveedor, no satisface las condiciones de calidad, idoneidad y/o seguridad, y lo aplicable de acuerdo con la regulación vigente
- × **Reclamación:** Solicitud que realiza un usuario con el objeto de hacer efectivos los derechos que le asisten y que se encuentran contemplados en la normatividad aplicable
- × **Régimen aplicable:** Las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), normas complementarias y todas sus modificaciones y/o adiciones



- × **Retracto:** Es la facultad unilateral del usuario de terminar un contrato de compraventa a su arbitrio y sin que el proveedor deba estar de acuerdo o se lo permita; es decir, es una facultad para que el usuario pueda arrepentirse de la compra
- × **Ventas virtuales:** Aquellas que se concretan a partir de la página web y posteriormente línea WhatsApp perteneciente a la Empresa, en la cual, la elección se da a través del catálogo expuesto en línea en el portal <https://alphaoffice.com.co/>

✓ **Política:**

Esta política de garantías y devoluciones corresponde a la Empresa **ALPHA HOME AND OFFICE DESIGNS SAS**, legalmente constituida desde el pasado **14 de Octubre de 2021** bajo el **Nit 901530901**; actualmente ubicada en la **Carrera 46 Nro. 64 – 23** del Municipio de Itagüí y con número de contacto **6045336403 - 3054035487** y correo electrónico info@alphaoffice.com.co

✓ **Periodo de entregas:**

Es prudente dar a conocer nuestros tiempos de entrega para la ejecución de una venta ya pactada:

× **Comercialización:**

- De cinco (5) a diez (10) días hábiles de entrega para productos comprados en nuestra página web o de manera personal vía WhatsApp, email, línea telefónica y/o visita comercial. Dicha entrega estará sujeta a disponibilidad en bodega y logística de envío por parte de la Empresa. El tiempo de conteo se dará a partir del día hábil siguiente al reflejo del pago realizado por el Usuario en el portal bancario de la Empresa

× **Ejecución:**

- Esta estará sujeta a la complejidad del proyecto a ejecutar. El tiempo de conteo se dará a partir del día hábil siguiente a la fecha de la ejecución efectiva del anticipo consignado por el usuario y/o cliente final en la cuenta bancaria de la Empresa

✓ **Garantías:**

- × En caso tal de no recibir el producto a nuestro intermediario logístico, por problemas de daños palpables en su empaque, por favor regístralo en la remisión de entrega del operador y comunicarse de inmediato a nuestra línea de atención para notificar esto
- × Al momento de recibir alguno de nuestros productos a través de nuestras ventas virtuales, el usuario debe verificar que este se encuentre perfectamente empacado, que no presente averías y que corresponda a la referencia adquirida. De igual forma, al momento de llevar a cabo la instalación de un producto o servicio de manera presencial, el usuario cuenta con el deber de



verificar que todo lo entregado corresponda con la oferta de venta ofrecida al momento de pactar el negocio

- × El usuario cuenta con la responsabilidad de revisar el producto entregado por un plazo máximo de asados dos (2) días; después de pasado este tiempo no se aceptan reclamos por faltantes, daños o golpes en el producto enviado por la Empresa, negándose el derecho a cambio o la ejecución del derecho a retracto.
- × Si el usuario acepta la reposición del producto por otro, este deberá ser igual al producto inicialmente adquirido y/o del mismo valor. En el caso que el Usuario quiera un producto de mayor valor, deberá asumir el excedente.
- × Se debe tener en cuenta que, los tiempos de respuesta frente a la gestión de reposición por parte de la Empresa estarán sujetos a tiempos de gestión de la transportadora, stock en bodega y ciudad de ubicación del usuario por temas de logística. De esta manera, se contemplará un total de OCHO (8) a QUINCE (15) días de gestión para dar por completada la reposición de un producto por parte de la Empresa.
- × En los casos en los que, de acuerdo con la Ley 1480 de 2011 y al Decreto 735 de 2013, aplique la devolución de dinero, los tiempos de devolución del dinero estarán sujetos a los tiempos del trámite razonable según cada caso y entidad bancaria
- × El análisis de otorgamiento de garantía estará dado por nuestro personal técnico, el cual se encuentra capacitado para evaluar las posibles causas de desgaste y/o mal funcionamiento del producto y/o servicio brindado. En caso tal de detectar uso indebido del bien, si no se atendieron las instrucciones de instalación debidamente como se informaron, manipulación por terceros, no cumplimiento de las sesiones de mantenimiento y recomendaciones indicadas en el manual del Producto, en la garantía o en la página web; nuestro proceso de garantía podrá ser negado
- × La garantía tampoco aplica en los eventos contemplados en las exclusiones que se encuentran en la información dada por las cajas de los productos
- × Una vez expire el término de la garantía legal, la Empresa no se hace responsable.
- × Cabe resaltar que, la Empresa brindará acompañamiento al usuario a través de línea telefónica o video llamada donde se explique el proceso de armado de sillas, esto con el fin de evitar daños indeseados en la misma. Dicha asesoría podrá ser concretada con el asesor comercial encargado de la venta de acuerdo a disponibilidad del personal técnico



✓ **Tiempos de Garantía:**

A continuación, describimos el listado de tiempos donde se cubrirá garantía por parte de la Empresa según su naturaleza:

- × Sillas ejecutivas:
 - Un (1) año en sistema de funcionamiento
 - Un (1) año en tapizado de sillas según su apariencia física. No incluye rotos y/o rasguños ocasionados por accidentes generados con llaves, celulares, billeteras y/o cualquier material cortopunzante que tenga contacto con esta
 - Tener en cuenta que, contamos con referencias de sillas cuya garantía puede extenderse hasta TRES (3) años, de esta manera, el comercial encargado de la venta informará con precisión el tiempo total que esta cubre, teniendo en cuenta que, nunca será inferior a UN (1) año.
- × Accesorios para sillas:
 - Seis (6) meses en funcionamiento
 - Seis (6) meses en oxidación de piezas cromadas
 - No incluye garantía daños ocasionados por rayones
- × Accesorios generales:
 - En el tema de descansa pies, elevadores de pantallas, faldas de escritorio, pantallas separadoras la garantía se generará por problemas de fabricación y fallas en la instalación; teniendo en cuenta que no se cubrirán fallas por su uso inadecuado en contra de su diseño y funcionalidad
- × Mantenimiento:
 - Un (1) mes a partir de la ejecución de servicio de mantenimiento en sillas y mobiliario
- × Servicios varios:
 - Una (1) semana a partir de la entrega de Obra por temas de fisuras por mala ejecución, picaduras en la pintura, filetes y esquineros; paredes mal pintadas, daños en estructuras y goteo indeseado de pintura. Teniendo en cuenta que, no cobijará daños ocasionados por golpes ocasionados con mobiliario o descuidos humanos o fallas ocasionadas por vandalismo
 - Seis (6) meses en vidrios y ventanas instaladas, teniendo en cuenta que no se cubrirán fallas por uso inadecuado en contra de su diseño y funcionalidad, no se incluyen rupturas accidentales o espontáneas de vidrios o fallas ocasionadas por vandalismo
 - Cuatro (4) meses para grama sintética, por fallas en la instalación, teniendo en cuenta que no se cubrirán fallas por su uso inadecuado en contra de su diseño y funcionalidad



✓ **Cambio de Productos:**

La Empresa ALPHA HOME AND OFFICE DESIGNS SAS se obliga a realizar cambio de producto y/o repetición del servicio prestado en los siguientes casos:

- × Si se presentan averías que impida el uso definitivo del mobiliario, sea este mueble o silla entregada al cliente; la cual por su daño o rotura imposibilite su uso e impida su correcto funcionamiento total
- × Si los productos entregados no corresponden a los definidos en la promesa de venta y/o en la remisión de entrega
- × Si se percibe un daño en este al momento de la revisión inicial realizada por el usuario o cliente al momento de la entrega del producto o servicio vendido
- × Por realizar entrega incompleta de productos versus a lo pactado en la promesa de venta

✓ **Medios para solicitar un cambio:**

Con el fin de llevar a cabo la solicitud de devolución de un producto y/o servicio tener en cuenta:

- × Si la devolución o rechazo del pedido se da al momento de la entrega de esta, no firmar la remisión de entrega del mismo y, notificar al área comercial encargada de la venta. En caso tal de no presentar ninguna respuesta por parte de esta, comunicarse con la línea telefónica o correo electrónico descrito en esta política
- × Si la compra se dio a través de nuestra página web, línea WhatsApp o vía telefónica, podrá realiza la debida solicitud de cambio comunicándose a las líneas **6045336403** y **3054035487** o al correo electrónico info@alphaoffice.com.co

✓ **Términos y condiciones para el cambio del producto:**

- × Al momento de recibir un producto comprado a través de nuestras líneas WhatsApp o página web, llevar a cabo la revisión de este. El usuario cuenta con un total de **DOS (2)** días para notificar a la empresa una anomalía en el producto recibido; sea dada por la falta de piezas o por inconformidad con lo recibido.
- × Cabe resaltar que, dentro de la caja de cada producto se especifica un manual de instrucciones para llevar a cabo el armado de productos (como sillas), las cuales deben seguirse con rigurosidad para evitar daños en el mismo. El usuario deberá ofrecer información clara acerca de los motivos de su inconformidad para solicitar cambio del mismo, de igual forma, adjuntar recursos audiovisuales o fotográficos que permita a la Empresa revisar el estado actual de la inconformidad presentada
- × Para la ciudad de Medellín y toda el Área Metropolitana, contamos con personal técnico dispuesto a visitar al usuario para validar las inconformidades manifestadas y, realizar cambio de piezas y/o cambio de producto o retiro del mismo si este no logra satisfacer las necesidades de nuestro cliente. Cabe



resaltar que, para realizar cambio de producto definitivo, nuestro tiempo de respuesta es de CINCO (5) a QUINCE (15) días hábiles ya que este estará sujeto a disponibilidad de bodega y/o fabricación del mismo (este tiempo inicia a partir del día en que se realiza la solicitud).

- × Para ciudades ajenas a Medellín y su Área Metropolitana, la Empresa asumirá el costo del flete de envío para revisión del producto y nueva entrega del mismo; teniendo en cuenta que, esta devolución sea definida como válida para cambio por parte del personal técnico
- × Es importante resaltar que, nuestro personal técnico es el encargado de dar validez a las solicitudes presentadas por el usuario, y en caso tal que este indique que no aplica el cambio por un mal uso o maniobra del cliente, nos reservamos el derecho de no realizar cambios. Claro está que, se entrega al usuario la explicación técnica necesaria del proceder de esta decisión
- × En caso tal que, el producto o servicio que se desee cambiar no se encuentre en inventario, se podrá ofrecer la opción de cambiar por alguno similar o aceptar la devolución total del dinero depositado por la venta
- × En caso tal que, el producto enviado y/o servicio instalado no coincida con lo estipulado en la promesa de venta, la Empresa se encargará de asumir en su totalidad el costo de flete de recepción y cambio de este

✓ **Derecho de retracto:**

Si el tiempo máximo de entrega de un producto y/o servicio se ha sobrepasado sin una explicación alguna por parte de la Empresa, el usuario cuenta con el derecho de cancelar la venta; de esta manera, puede solicitar de manera libre la cancelación de la transacción y solicitud de devolución del saldo ya pagado por anticipado. El tiempo a partir del cual el usuario podrá evidenciar incumplimiento y solicitar la cancelación de la venta será pasados cinco (5) días a partir de la fecha dada como entrega del pedido y especificada en la celebración del contrato en caso de servicios prestados. Para el caso de productos, si no se cumple con la fecha de entregada pactada por nuestra política el usuario podrá ejercer su derecho a retracto a partir del quinto (5) día hábil a partir de la fecha dada como entrega del pedido.

En caso tal de no cumplir con expectativas prometidas en la oferta de venta, el usuario debe realizar el reintegrando de la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y en optimo estado para poder ser usada en una nueva venta. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de dos (2) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del producto.

✓ **Medios para solicitar la devolución:**

La solicitud de devolución de algún producto o servicio deberá realizarse en nuestras líneas WhatsApp, con el personal comercial encargado de la venta o a través de nuestro correo electrónico info@alphaoffice.com.co



✓ **Información requerida para solicitar una devolución:**

Con el fin de solicitar la devolución del dinero por parte del usuario, este debe anexar la siguiente documentación y requisitos a través de la línea WhatsApp o correo electrónico:

- × Soporte de pago con el cual realizo la compra del producto y/o solicitud de servicio
- × Video y/o imágenes que justifiquen la inconformidad presentada y que lleve a solicitar su dinero de vuelta
- × Solicitud escrita de la devolución del dinero donde, se especifique numero de cuenta donde se debe consignar el saldo. En caso tal que, esta cuenta no se encuentre a nombre del titular de la solicitud, enviar carta firmada del titular de la cuenta bancaria dando autorización a dicha solicitud
- × Fotocopia de la cedula o Rut del titular de la cuenta bancaria y de quién realizó la compra
- × Certificación bancaria donde se debe consignar el dinero
- × Empaques originales, entregando el producto debidamente empacado tal y como fue entregado
- × La Empresa realizará la recepción del producto para verificación, lo cual no implica aceptación definitiva de la reclamación
- × La Empresa contará con un total de DIEZ (10) días hábiles para realizar la devolución de dinero pagado por el Producto adquirido, contados a partir del día en que se tengan los documentos completos y el Producto en las instalaciones de estas
- × Al Usuario se le devolverá únicamente el valor total pagado por el Producto adquirido, ya que la Empresa no asumirá costos de posibles intereses o gastos adicionales que la compra y devolución pueda ocasionar

✓ **Causales de negación de una devolución:**

- × Si el material devuelto por el Usuario presenta averías o faltantes no especificadas al momento de presentar la solicitud de retracto
- × Si el material devuelto no se encuentra empacado en el empaque en que fue enviado por parte de la Empresa
- × Si el Usuario realizó la solicitud después de cumplidos los tiempos indicados por esta política
- × Si el Producto devuelto, tenía claro en las especificaciones de que no se aceptaban devoluciones
- × Los productos de uso privado



✓ **Canales de atención:**

Línea Celular: 305 4035487

Línea Fija: 604 5336403

Email: info@alphaoffice.com.co

✓ **Canales de Venta:**

Línea Comercial I: 321 5758640

Línea Comercial II: 324 5860689

Línea Comercial III: 301 1394025

Página Web: <https://alphaoffice.com.co/>

Dirección: Carrera 46 Nro. 64 – 23 Interior 201