

Política de garantías

Versión vigente a partir del 8 de abril de 2025
PUNTO CENTER S.A.S
Carrera 4 # 21-79, Santa Marta
Tel: 317 517 1974 | gerencia@puntocenter.com.co
<https://puntocenter.ecometri.shop/>

La presente Política de Garantías tiene como propósito establecer los lineamientos para el reconocimiento, trámite y cumplimiento de las garantías ofrecidas por PUNTO CENTER S.A.S sobre los productos comercializados, en cumplimiento de lo dispuesto por el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), así como demás normas aplicables en Colombia.

Ámbito de aplicación

Esta política aplica a todos los productos vendidos al por menor por PUNTO CENTER S.A.S en sus canales físicos y virtuales dentro del territorio nacional colombiano, incluyendo electrodomésticos, gasodomésticos, muebles y equipos de iluminación.

Cobertura de garantía

La garantía legal cubre la reparación o reposición del producto, así como la devolución del dinero, según corresponda, en los siguientes casos:

- Fallas de fabricación o de funcionamiento no atribuibles al uso inadecuado.
- Productos que no cumplen con las condiciones anunciadas o pactadas.
- Daños en el transporte atribuibles a PUNTO CENTER S.A.S o sus operadores logísticos.
- Problemas derivados de instalación realizada por personal autorizado por la empresa.

Nota: La garantía no cubre daños por uso indebido, desgaste normal, instalación incorrecta por terceros no autorizados o manipulación no permitida.

Plazo de garantía

El plazo de la garantía comienza a partir de la fecha de entrega del producto al cliente, según la factura de venta. El tiempo de garantía varía de acuerdo con el tipo de producto, de la siguiente manera:

Tipo de Producto	Tiempo de Garantía
Electrodomésticos	12 meses
Gasodomésticos	12 meses
Muebles	6 meses

Equipos de iluminación	6 meses
------------------------	---------

Para productos con garantía del fabricante superior a la ofrecida por la empresa, se respetará el término establecido por el fabricante.

Procedimiento para hacer efectiva la garantía

El cliente podrá presentar su solicitud de garantía a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: gerencia@puntocenter.com.co
- Puntos de atención física: ubicados en Santa Marta
- Teléfono de atención al cliente: 317 517 1974
- Sitio web oficial: <https://puntocenter.ecometri.shop/>

Requisitos para la solicitud:

- Presentar la factura de compra o prueba de transacción.
- Indicar la falla presentada.
- Entregar el producto en las condiciones recibidas, salvo que se trate de daños de fábrica.

Una vez recibida la solicitud, PUNTO CENTERS.A.S cuenta con un plazo máximo de 15 días hábiles para dar respuesta.

Soluciones posibles bajo garantía

Dependiendo del diagnóstico técnico y conforme a la ley, el consumidor podrá acceder a:

- Reparación gratuita del producto.
- Reposición del producto por uno nuevo solo si es desperfecto de fábrica.

La prioridad será siempre la reparación, salvo que esta no sea posible o el defecto persista luego de la reparación.

Exclusiones de la garantía

No se reconocerá la garantía cuando:

- El producto haya sido intervenido por terceros no autorizados.
- Factores externos no atribuible al fabricante o distribuidor.
- Existan daños ocasionados por fuerza mayor, caso fortuito o mal uso.
- No se hayan seguido las recomendaciones de instalación, uso o mantenimiento del fabricante.
- Haya expirado el plazo de garantía establecido.

Atención al cliente y orientación

PUNTO CENTERS.A.S cuenta con un equipo de servicio al cliente capacitado para atender consultas, quejas, reclamos y solicitudes relacionadas con garantías.

Vigencia y actualizaciones

Esta política estará vigente a partir del 8 de abril de 2025 y podrá ser actualizada conforme a cambios normativos o decisiones internas. Las modificaciones serán comunicadas oportunamente a través de los canales oficiales de la empresa.