

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

I. Cumplimiento de la Normativa Colombiana

La presente política de devoluciones, quejas y reclamos de TRADE VMV se encuentra alineada con la normativa colombiana vigente en materia de protección al consumidor y defensa de los derechos de los clientes.

II. Validación del Estado del Producto

Al recibir el producto, el cliente deberá garantizar que toma las pruebas necesarias para validar que el mismo no haya sufrido deterioro durante el transporte desde las bodegas de la empresa TRADE VMV hasta sus instalaciones. Esta validación deberá realizarse dentro de los 5 días calendario siguientes a la recepción del producto.

III. Plazo para Presentar Quejas y Reclamos

El cliente tendrá un plazo máximo de 5 días calendario, contados a partir de la fecha de recepción del producto, para presentar cualquier queja y/o reclamo relacionado con el estado o calidad del mismo. Pasado este tiempo, se entenderá que todo se encuentra en orden y no se aceptarán reclamos posteriores.

IV. Reemplazo de Piezas Defectuosas

En el caso de los palos metálicos, si alguna de las piezas (rosca italiana o mango giratorio) se encuentra defectuosa o faltante, el cliente podrá solicitar el reemplazo de la pieza con el próximo pedido. Para ello, el cliente deberá mantener el producto defectuoso y notificar la anomalía con anticipación, a fin de que TRADE VMV pueda gestionar el reemplazo y la recolección del producto defectuoso a través de la transportadora.

Para el caso de los demás productos igualmente se debe gestionar el cambio o reemplazo de los mismos, en caso de que por motivos de inventario no se cuente en el momento con las cantidades necesarias para el reemplazo, se evaluará y tomará la decisión para autorizar al cliente a emitir la correspondiente nota crédito.

V. Devolución de Productos Defectuosos

En caso de que la relación comercial con el cliente finalice, este podrá solicitar la nota de ajuste correspondiente y devolver el producto defectuoso por su cuenta y riesgo, para que TRADE VMV pueda reembolsar el dinero pagado.

VI. Condiciones de Pago

Ventas de Contado: El cliente deberá pagar el producto una vez este sea despachado o recibido en su totalidad. Para solicitar devoluciones por productos defectuosos, se aplicarán las condiciones establecidas en esta política.

Ventas a Crédito: El cliente deberá cumplir con el envío de los acuses de recibo de la factura y del bien o servicio, según lo establecido por la normativa colombiana. El incumplimiento de este requisito conllevará la pérdida de la posibilidad de venta a crédito, y el cliente solo podrá realizar compras de contado.



VII. Pago a Crédito a través de Bold

TRADE VMV ofrece la opción de pago a crédito a través de la plataforma Bold. Para acceder a este servicio, el cliente deberá asumir la comisión de venta a crédito exigida por Bold.

Esta política de devoluciones, quejas y reclamos tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de la normativa colombiana, proteger los intereses de la empresa y brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.