



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

PARTES Y COMPLEMENTOS PLÁSTICOS, tiene como política aceptar reclamaciones y/o devoluciones de productos que cumplan con las siguientes especificaciones:

1. Toda Petición, queja o reclamo deberá ser reportada al área de servicio al cliente vía telefónica o por correo electrónico, junto con evidencia fotográfica.

Teléfono: (6) 3495279 extensión 200

Correo: servicioalcliente@pcpplasticos.com

2. El tiempo de respuesta una vez recibido el producto en nuestras instalaciones ubicadas en la ciudad de Pereira Km 3 Vía Cerritos La Virginia Costado Izquierdo, será en no más de 30 días hábiles. Este tiempo puede variar dependiendo la complejidad del caso.

3. Las reclamaciones deben corresponder solo a productos fabricados y /o comercializados por PCP.

4. Productos que hayan sido modificados o alterados por el cliente, incluso aquellos que se intenten reparar, no aplican para garantía.

5. El producto debe ser instalado en la aplicación correcta, con agua potable, agua con químicos que soporta el PVC o aguas de desagüe, según los datos técnicos y usos publicados en nuestros catálogos y pagina web (<https://pcpplasticos.co/productos/>).

6. Para la instalación de los productos se deben seguir las instrucciones y advertencias declaradas en los documentos técnicos (manuales de instalación, diagramas de conexión, catálogos, y pagina web (<https://pcpplasticos.co/productos/>) asociadas a cada producto, en caso contrario, la garantía quedará anulada.

7. Productos que incumplan las recomendaciones de instalación informadas en los empaques, etiquetas y/o catálogos de producto tales como: uso de herramientas de fuerza para la instalación o desinstalación, no exponer las piezas al fuego, no golpear la pieza, no pintar el producto, no usar ácidos, entre otros, no aplican para garantía.



8. No se recibirán productos que presenten fallas de instalación como excesos de pegantes, exceso de cinta PTFE u otro material que pueda afectar el correcto funcionamiento del mismo.

9. Para las reclamaciones y/o devoluciones por motivos de:

- Faltante (recibió menos de lo facturado)
- Producto no solicitado
- Material recibido fuera de tiempo.
- Material dañado al recibir pedido.
- Material mal etiquetado, mal empacado o con falta de componentes

El cliente deberá proporcionar número de factura, evidencia fotográfica e informar como máximo dentro de los 10 días calendario posteriores a la recepción del producto, de no ser objetada dentro de este tiempo será considerada irrevocablemente aceptada (Según ley 1231 de 2008- artículo 2).

10. Las reclamaciones y/o devoluciones por motivos de calidad de productos instalados (usados) o sin instalar, están sujetas a revisión por parte de nuestra área de calidad, que de ser posible determinará la causa de la falla. Si la garantía aplica se emitirá una nota crédito o reposición del producto, en caso contrario se emitirá un informe técnico, como respuesta al cliente.

11. El producto recibido para revisión, no implica compromiso para aceptar la garantía.

Si requiere mayor información o tiene alguna duda relacionada con las devoluciones, por favor comuníquese con nuestra línea de atención al cliente, teléfono 6) 3495279 extensión 200.