

GRUPO EMPRESARIAL MERCURY S.A.S., en adelante Mercury, ofrece a sus clientes y consumidores respaldo, tranquilidad y seguridad a través de la garantía de sus productos. Al adquirir un producto de la marca, garantizamos que nos haremos responsables por cualquier defecto de calidad o fabricación que pudiera presentar, dentro del período de tiempo estipulado en la garantía, que está incluido con el producto.

Según lo establecido en la Ley 1480 de 2011, "la garantía se define como una obligación temporal y solidaria a cargo del productor y del proveedor, quienes deben responder por el buen estado del producto y por su conformidad con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad exigibles por la ley o las ofrecidas. La garantía legal no requerirá ningún pago adicional aparte del precio del producto".

Mercury, en cumplimiento con la normatividad colombiana vigente, reitera su compromiso y respaldo hacia sus clientes y consumidores. En concordancia con lo establecido en la Ley 1480 de 2011, Título III - GARANTÍAS, Capítulo I, de las garantías, en su Artículo 8º, se establece que "el término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor". Por lo tanto, una vez tramitada la compra, realizada la entrega de la mercancía y recibido el producto conforme en el lugar de destino previamente acordado con el cliente, comienzan a aplicarse las condiciones estipuladas en esta política.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 6 del Estatuto del Consumidor, la garantía legal implica una responsabilidad solidaria entre el productor y el cliente. Esto significa que ambos están obligados a responder, de forma conjunta o individual, por cualquier defecto que afecte la calidad, seguridad, idoneidad o funcionamiento del producto. En virtud de esta obligación, Mercury asumirá la supervisión del cumplimiento de dicha responsabilidad solidaria frente al consumidor final, garantizando que se atiendan de manera oportuna y adecuada los reclamos relacionados con la garantía.

En caso de que algún Cliente y/o Consumidor requiera realizar algún proceso de solicitud de Garantía, Mercury se reserva y tiene el derecho a examinar el producto para determinar la causa del fallo y los patrones de uso.

Para las solicitudes escaladas a Mercury, se evaluará si el producto revisado aplica para la cobertura de Garantía. En caso afirmativo, se procederá a emitir la Nota Crédito por el valor facturado dentro de los plazos establecidos. La solicitud será resuelta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la mercancía en nuestro centro logístico.

PROCEDENCIA DE LA GARANTÍA

La garantía legal regulada en la presente política será aplicable cuando el producto ofrecido por Grupo Empresarial Mercury S.A.S., no cumpla con las condiciones de: (i) calidad, (ii) idoneidad, (iii) buen estado, (iv) funcionamiento y/o (v) seguridad, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

En consecuencia, la garantía solo procederá frente a defectos de fabricación o fallas en el funcionamiento del producto, siempre que estos se presenten durante un uso normal y adecuado del mismo.

Adicionalmente, Mercury se reserva el derecho de exigir al proveedor la entrega de pruebas de funcionamiento, diagnósticos técnicos o informes especializados antes de aceptar cualquier reclamación de garantía, especialmente cuando se trate de productos tecnológicos o con componentes electrónicos. Esta medida busca asegurar una adecuada trazabilidad de la falla, verificar que la causa sea imputable a un defecto de fabricación y garantizar que el proveedor cumpla con los estándares de calidad acordados contractualmente.

PERÍODO DE COBERTURA DE GARANTÍA

Los tiempos de garantía están alineados con la normatividad vigente del Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011. Además, en los documentos anexos a la compra y de manera general, se establece el término de garantía. Para los clientes y/o consumidores cuya relación comercial se haya establecido a través de nuestros canales de ventas, el período de garantía se define conforme a lo indicado en el producto y contado a partir de la fecha de entrega de este.

En Mercury establecemos las siguientes causales para las cuales **no aplica** la solicitud de garantía:

- Productos entregados como muestra.
- Productos que el Cliente considera que tienen baja rotación de venta.

- Productos con defectos por caídas, por uso incorrecto o por catástrofes naturales, fallos causados por inundaciones, incendios o afectaciones de la red eléctrica.
- Daños indirectos: son ocasionados a la propiedad o a los equipos tecnológicos conectados.
- Productos alterados, violentados, modificados o reparados por el Cliente y/o consumidor final.
- Productos que sean entregados por el Cliente con su empaque dañado/manipulado/ rasgados/rayados.
- Fuerza mayor y/o caso fortuito.
- Costos y gastos ocasionados por la retirada o reinstalación de los Productos.
- Instalación en ambientes no aptos para el tipo de producto.
- Hecho de un tercero.
- Presente daños ocasionados por la adaptación y/o instalación de piezas o accesorios que no sean genuinos.
- Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y de la garantía.
- Almacenamiento inadecuado por parte del Cliente o distribuidor, incluyendo exposición a humedad, polvo, temperaturas extremas o sustancias químicas.
- Manipulación inadecuada durante el transporte interno del Cliente o su red de distribución, que genere daños no atribuibles a Mercury.
- Intervención de personal técnico no autorizado, tanto en la instalación como en el diagnóstico o reparación del producto.
- Desgaste natural por el uso normal del producto, cuando esté dentro de los parámetros esperados de vida útil.

En el marco de la relación comercial B2B entre Mercury y sus distribuidores o proveedores, nos abstendremos de reconocer solicitudes de garantía cuando tengamos conocimiento de que los productos no han sido debidamente almacenados, manipulados, instalados o utilizados conforme a sus especificaciones técnicas, manuales de uso o condiciones recomendadas por el fabricante. Es importante precisar que las condiciones y alcances de la garantía ofrecida en relaciones comerciales entre empresas difieren de las establecidas para el consumidor final en el marco del Estatuto del Consumidor y, por tanto, Mercury se reserva el derecho de analizar caso a caso la procedencia de la reclamación, atendiendo a los principios de buena fe, trazabilidad del producto y cumplimiento de las condiciones pactadas contractualmente.

CONDICIONES PARA SOLICITAR UNA GARANTÍA

Establecemos las siguientes condiciones para realizar la solicitud del proceso de garantía:

- Que el producto sea de la marca.
- Que se encuentre dentro de la cobertura de garantía, indicada en el producto.
- Que el Cliente informe el daño que presenta el producto.
- Que el Producto se haya utilizado e instalado cumpliendo con las especificaciones suministradas en el manual o ficha técnica.
- No exponer a ningún tipo de tensiones o esfuerzos mecánicos que no sean conformes a la idoneidad o correcto funcionamiento del producto.
- Que el producto se encuentre instalado en condiciones ambientales adecuadas y por un experto.

CANALES DE ATENCIÓN SERVICIO AL CLIENTE

En caso de presentar alguna solicitud de información, proceso, asesoría, escalamiento de casos, entre otras situaciones que puedan surgir, los clientes y/o consumidores tendrán a su disposición los siguientes canales de atención:

Correo electrónico para Radicación de solicitudes:
servicioalcliente@grupomercury.com.co

Consulta de estado de solicitudes, atención por WhatsApp: +57 **314 3630625**

TRAMITE Y PROCESO DE SOLICITUD

1. Contacte al área de servicio al cliente.
2. Escale su solicitud a través de correo electrónico, tener presente las siguientes recomendaciones:
 - Colocar en el asunto “Solicitud de garantía + Nombre del Cliente”.
 - Enviar el Formato SAC-FM-01 Solicitud de Garantías, debidamente diligenciado con la siguiente información:
 - Identificar la compra de cada uno de los productos, o en su defecto, indicar la fecha de compra.
 - Nombre y referencia de los productos.

- Motivo de la novedad presentada o detectada, que informe un defecto en el producto.
- Datos del cliente (nombre, NIT y dirección de recolección).
- Cantidad de cajas.
- Relacionar las observaciones que considere necesarias para la evaluación del caso.

Nota: El formato diligenciado se debe enviar por correo electrónico para apertura el caso.

3. Entregar la mercancía a la transportadora autorizada en cajas selladas y correctamente rotuladas, siguiendo el formato SAC-FM-05 Rotulo de Cajas.
4. Guardar la guía o los soportes de entrega a la transportadora.
5. Si el producto aplica para la Garantía, se le notificará la generación de la nota crédito al cliente, vía correo electrónico.
6. Si no aplica la Garantía, de la misma manera se procederá con una notificación vía correo electrónico.

En cualquiera de los dos escenarios luego de dar respuesta al cliente, se dará cierre al caso.

TIEMPOS DE RESPUESTA

El tiempo máximo de respuesta será de quince (15) días hábiles contados a partir de la recepción de la mercancía.

Mercury envía respuesta por escrito al mismo correo electrónico que el Cliente utilizó para solicitar la efectividad de la garantía. En dicho escrito, se dará respuesta de forma sustentada sobre las razones para (i) aceptarla, (ii) hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o (iii) negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión.

REPARACIÓN Y EFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA

En caso de presentarse un defecto de fabricación en el producto, Mercury procederá, sin costo alguno para el consumidor, a realizar la reparación del bien. Si el producto no admite reparación, se ofrecerá la reposición por uno de iguales o similares características, o la devolución del dinero, conforme a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La reparación deberá efectuarse dentro de un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la entrega del producto por parte del consumidor para dicho fin.

En caso de que la reparación no sea posible, el consumidor tendrá derecho a elegir libremente entre: (i) la reposición del producto por otro de las mismas condiciones y características, o (ii) la devolución del precio pagado.

La reposición deberá realizarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

La devolución del dinero deberá realizarse a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

En aquellos casos en los que, tras la verificación técnica correspondiente, se determine que la falla reportada no obedece a un defecto de fabricación sino al uso inadecuado del producto, Mercury podrá, de forma excepcional y discrecional, ofrecer soporte técnico o espacios de capacitación como alternativa al procedimiento de garantía. Esta medida busca orientar al cliente sobre el uso correcto del producto y prevenir recurrencias, sin que ello implique reconocimiento de responsabilidad por parte de la compañía.

Adicionalmente, cuando el producto objeto de reclamación se encuentre descontinuado o fuera de inventario, Mercury podrá dar cumplimiento a la garantía mediante la entrega de un bien de características técnicas y funcionales similares o superiores al originalmente adquirido. Esta alternativa será aplicada previa evaluación por parte del equipo técnico y coordinada con el cliente, garantizando que la solución ofrecida sea equivalente o mejorada.

TRANSPORTE Y FLETES

Los costos de transporte en caso de ser aceptada la garantía corren por cuenta del Grupo Empresarial Mercury S.A.S.

Si la mercancía revisada no aplica por garantía de acuerdo con el diagnóstico realizado por las diferentes novedades, se le informará al cliente el lugar o procedimiento para recoger sus productos y el costo del flete debe ser asumido por el cliente.

RECOMENDACIONES PARA EL CLIENTE

- Se sugiere conservar la factura de compra.
- Validar que el producto se encuentre dentro del periodo de garantía.
- El cliente deberá asegurar la entrega a la empresa transportadora de la mercancía en la caja con embalaje de protección, con su rotulo de identificación y formatos establecidos.

Atentamente,

Grupo Empresarial Mercury SAS

