

Política de Información al Consumidor, Garantías y PQRS

Genuine Colombia S.A.S.

Fecha de versión: 2025-10-24 • Vigente en Colombia

Este documento reúne la información mínima al consumidor, los procedimientos para ejercer el derecho de retracto y la reversión del pago, la política de garantías, las condiciones de entrega y los mecanismos de PQRS de **Genuine Colombia S.A.S.**, en cumplimiento del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y su normativa reglamentaria aplicable en Colombia.

1. Identificación del proveedor

Razón social:	Genuine Colombia S.A.S.
NIT:	900.540.083-0
Domicilio:	Cali, Valle del Cauca, Colombia
Dirección:	Av. 6 Norte #47AN-75, Cali
Correo de contacto:	gerencia@genuinecolombia.com
Teléfono / WhatsApp:	+57 316 741 1472
Sitio web:	https://genuine.com.co
Horario de atención:	Lunes a viernes 8:00–17:30 (GMT-5)

2. Información mínima al consumidor (comercio físico y electrónico)

Descripción clara del producto/servicio: características técnicas, compatibilidades y uso previsto.

Precio total en pesos colombianos (COP): incluye impuestos y costos adicionales. Gastos de envío se informan por separado antes de pagar.

Disponibilidad y cantidades: el stock se actualiza con frecuencia; la confirmación de pedido se envía por correo.

Medios de pago aceptados: transferencia, PSE, tarjetas débito/crédito y otros instrumentos electrónicos habilitados por la pasarela.

Costos y cargos: cualquier cargo adicional (envío/instalación) se desglosa antes de finalizar la compra.

Tiempos y cobertura de entrega: ciudades principales 2–5 días hábiles; intermedias y rurales 3–8 días hábiles. El cliente recibirá guía de transporte.

Canales de atención y PQRS: correo, WhatsApp y formulario web; tiempos de respuesta y escalamiento descritos en la sección 8.

Política de datos personales: el tratamiento se rige por la Ley 1581 de 2012; consulte el aviso y la política en nuestro sitio web.

3. Derecho de retracto (ventas a distancia)

El consumidor podrá retractarse dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la entrega del bien o a la celebración del contrato para servicios, cuando la adquisición se haya realizado por métodos no tradicionales o a distancia (Internet, teléfono, etc.). El reembolso se efectuará en un máximo de **quince (15) días calendario** desde el ejercicio del retracto. El cliente deberá devolver el bien en las mismas condiciones en que lo recibió, asumiendo los costos de devolución cuando aplique.

Excepciones habituales: bienes confeccionados a medida o personalizados; bienes de uso personal; software/licencias selladas cuyo empaque haya sido abierto; consumibles instalados o usados; servicios ya prestados.

4. Reversión del pago (compras con instrumentos electrónicos)

Procede cuando el consumidor realizó la compra por comercio electrónico con tarjeta débito/crédito u otro instrumento electrónico y se presenta: (i) fraude u operación no solicitada; (ii) no recepción del producto; (iii) recepción de producto defectuoso o con incumplimiento de lo ofrecido; o (iv) otras causales previstas en la norma. El consumidor debe **presentar la queja al proveedor** y notificar al emisor del instrumento en un máximo de **cinco (5) días hábiles** desde el hecho. Los participantes del proceso de pago (pasarela, emisor y banco) disponen de **quince (15) días hábiles** para hacer efectiva la reversión desde la radicación de la solicitud ante el emisor.

Documentos mínimos para notificar al emisor: (a) razones de la solicitud y causal aplicable; (b) valor y datos de la transacción (número, fecha, hora); (c) identificación del instrumento de pago; (d) constancia de la queja presentada al proveedor. Cuando el titular del instrumento sea distinto del consumidor, la notificación la hace el titular.

5. Garantías

La **garantía legal** obliga a productor y proveedor a responder por la *calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento* de los productos. Como regla general, prima la **reparación totalmente gratuita** (repuestos, mano de obra y transporte cuando aplique). Si se **repite la falla**, a elección del consumidor procede: nueva reparación, **cambio** del bien (parcial o total) o **devolución total/parcial** del precio. El término de la garantía se **suspende** mientras el consumidor esté privado del uso del producto por la efectividad de la garantía; si hay **cambio total**, el término inicia nuevamente desde la entrega.

Términos de garantía referenciales (salvo indicación expresa en ficha del producto): equipos nuevos 1 año; repuestos nuevos 6 meses; consumibles y partes de desgaste según vida útil declarada.

Para hacer efectiva la garantía, informe la falla, ponga a disposición el producto en el punto de entrega o envíelo según indicación de servicio técnico, e indique fecha de compra. No es indispensable la factura si acredita la compra por otros medios idóneos.

La garantía **no** cubre daños por uso indebido, instalación no autorizada, manipulación de firmware o modificaciones, golpes, humedad, sobrecarga eléctrica o mantenimiento fuera de centros autorizados.

6. Entregas y logística

Cobertura: envíos a todo el territorio nacional por transportadoras aliadas.

Tiempos: estimados desde confirmación de pago: principales 2–5 días hábiles; intermedias/rurales 3–8. En temporadas altas pueden variar; se informará oportunamente.

Seguimiento: envío de guía y enlace para rastreo.

Inspección al recibo: verifique estado del empaque y contenido. Si detecta averías o faltantes, registre la novedad en la guía y repórtela a nuestros canales en 24 horas.

7. Deberes del proveedor y del consumidor

Proveedor: suministrar información veraz, suficiente y visible; respetar precios anunciados; entregar oportunamente; brindar soporte técnico y garantía; contar con canales accesibles de PQRS; proteger datos personales.

Consumidor: revisar compatibilidades antes de comprar; usar el producto según manual; conservar embalajes/accesorios para devoluciones; reportar fallas y permitir diagnóstico; obrar de buena fe en retratos y reversión.

8. PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

Canales: gerencia@genuinecolombia.com • WhatsApp +57 316 741 1472 • Atención en la dirección informada en la Sección 1.

Radicación: indique datos de contacto, número de pedido/factura, descripción de hechos, evidencias (fotos/videos) y pretensión.

Tiempos de gestión: acuse de recibo inmediato; respuesta en máximo 15 días hábiles. Si requiere análisis técnico adicional, se informará el tiempo extra conforme a la ley.

Escalamiento: si no queda conforme con la respuesta, puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio por los canales oficiales.

9. Disposiciones finales

Este documento hace parte de los Términos y Condiciones de Genuine Colombia S.A.S. y podrá actualizarse para reflejar cambios normativos o de operación. Cualquier modificación se publicará en el sitio web y aplicará a partir de su divulgación.

Referencia normativa: Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor); Decreto 587 de 2016 (reversión de pago); Decreto 735 de 2013 (efectividad de garantías); Circulares y Guías de la SIC sobre comercio electrónico, precios y PQRS.