

Política de Privacidad

Genuine Colombia S.A.S., persona jurídica identificada con **NIT 900.540.083**, con domicilio en **AV 6 Norte # 47AN-75, Cali, Valle del Cauca (Colombia)**, y sitio web **genuine.com.co**, en cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política, la **Ley 1581 de 2012**, el **Decreto 1074 de 2015** y las instrucciones de la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)**, adopta la presente Política de Tratamiento de Información (en adelante, la “Política”) que contiene las directrices generales para proteger a los titulares cuyos datos personales sean **recolectados, almacenados, usados, circulados, suprimidos y/o en general tratados** por la compañía.

Esta Política busca garantizar la seguridad y la debida protección de los datos personales, preservando la dignidad humana de los titulares y asegurando el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables.

Contenido

1. Destinatarios
 2. Titulares, datos y finalidades
 3. Disposiciones normativas
 4. Definiciones
 5. Obligaciones
 6. Estructura administrativa sobre protección y tratamiento de datos
 7. Principios para el tratamiento de datos personales
 - 7.1 Principios relacionados con la recolección
 - 7.2 Principios relacionados con el uso
 - 7.3 Principios relacionados con la calidad
 - 7.4 Principios relacionados con la protección, acceso y circulación
 8. Derechos de los titulares
 9. Procedimiento para ejercer derechos (PQR/Habeas Data)
 10. Acciones previas a quejas ante la SIC
 11. Deberes de Genuine Colombia S.A.S. como responsable (y cuando actúa como encargado)
 12. Niveles y medidas de seguridad
 13. Videovigilancia
 14. Aviso de privacidad
 15. Vigencia de bases de datos
 16. Modificación y/o actualización de la Política
-

1. Destinatarios

Esta Política aplica a todas las **personas naturales** cuyos datos personales reposen en las bases de datos de **Genuine Colombia S.A.S.** (en adelante, “Genuine”).

2. Titulares, datos y finalidades

Para el normal desarrollo del objeto social, la relación con sus grupos de interés y el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales, **Genuine** realiza tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión) de datos personales de los siguientes titulares y categorías de datos:

Titulares y categorías de datos personales (ejemplos no taxativos):

- **Clientes:** nombre y apellido, número de identificación, NIT (cuando aplique), dirección, ciudad de residencia, teléfonos de contacto (personal/corporativo), correo electrónico (personal/corporativo), imágenes de video (cuando visiten instalaciones), firma manuscrita.
- **Proveedores y contratistas:** nombre y apellido, número de identificación, NIT, dirección, ciudad, teléfonos, correos electrónicos (personal/corporativo), imágenes de video.
- **Empleados:** identificación, datos de contacto, estado civil, fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad, cargo, tipo de contrato, salario, formación y experiencia, referencias, imágenes (fotográficas y de video), firma manuscrita.
- **Aspirantes a empleo y aprendices:** identificación, datos de contacto, formación académica, experiencia laboral, referencias, estado civil, imágenes (fotográficas y de video), firma.
- **Visitantes:** identificación (cuando se requiera para registro de acceso), imágenes de video.
- **Socios/accionistas:** identificación (cuando aplique para el vínculo societario), imágenes de video en sedes.

Finalidades (agrupadas):

- **Servicio y relacionamiento:** gestión de PQR; atención al cliente; soporte posventa; fidelización y encuestas de satisfacción; gestión de solicitudes, quejas, reclamos o felicitaciones.
- **Gestión comercial y de marketing:** contacto comercial; envío de información publicitaria o informativa sobre productos y servicios propios o de aliados; administración de historiales comerciales; análisis de consumo y riesgo; facturación; recaudo y cartera.
- **Gestión contable, fiscal y administrativa:** soporte de operaciones de compra/venta; control de inventarios; registros contables; soportar declaraciones tributarias; cuentas por pagar y por cobrar; archivo físico y digital.
- **Gestión de proveedores y contratistas:** registro, homologación, verificación de riesgos, cumplimiento contractual.

- **Gestión de talento humano:** procesos de selección, contratación, administración de nómina y beneficios, seguridad y salud en el trabajo, formación.
- **Seguridad y control:** control de acceso físico, videovigilancia, seguridad de personas, bienes e instalaciones, trazabilidad de visitantes.
- **Cumplimiento y auditoría:** atención de autoridades; atención de organismos de control; soporte de auditorías internas y externas; gestión de fraudes, cumplimiento y riesgos.
- **Transmisión/transferencia de datos:** nacional o internacional a encargados o responsables para la correcta operación y cumplimiento de finalidades (según artículos 26 Ley 1581 y 2.2.2.25.5.2 del D.1074/2015), incluida la prestación de servicios de infraestructura tecnológica (cloud/hosting), soporte, mesa de ayuda, mensajería y contact center.

Compartición y circulación (cuando aplique):

Genuine podrá compartir datos con **entidades vinculadas, aliadas o con las que exista relación contractual**, así como con **encargados y subencargados** para las finalidades aquí descritas; acceder a bases de datos públicas o privadas en términos de ley; y **consultar/reportar información financiera** conforme a la **Ley 1266 de 2008** (si aplica). En todo caso, se exigirá el cumplimiento de medidas de seguridad y confidencialidad.

3. Disposiciones normativas

- Constitución Política (art. 15).
 - **Ley 1581 de 2012** y normas concordantes.
 - **Decreto 1074 de 2015** (Sección Protección de Datos Personales).
 - Instrucciones de la **Superintendencia de Industria y Comercio** (p. ej., Circular Externa 02 de 2015) y lineamientos sobre **Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)**.
-

4. Definiciones

Se adoptan las definiciones de **Autorización, Base de Datos, Cesión de Base de Datos, Consulta, Dato Personal (público, privado, semiprivado y sensible), Responsable, Encargado, Subencargado, Titular, Transmisión/Transferencia nacional e internacional, Tratamiento, Reclamo, NNA**, conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.

5. Obligaciones

Esta Política es de estricto cumplimiento para directivos, colaboradores, contratistas, proveedores, aliados y terceros que obren en nombre de Genuine o traten datos por disposición de la compañía como **encargados o subencargados**. Todos deben **guardar confidencialidad** incluso después de terminada la relación contractual. Cualquier potencial incumplimiento podrá reportarse por los **canales del numeral 9**.

6. Estructura administrativa sobre protección y tratamiento de datos

Genuine establece los siguientes roles internos (podrán estar unificados o delegados según el tamaño y estructura):

- **Órgano aprobador de la Política**
 - **Órgano supervisor del Sistema de Protección de Datos**
 - **Oficial de Protección de Datos (DPO/O-PDP)**
 - **Líder de TIC / Seguridad de la Información**
 - **Líder de Consultas y Reclamos (Habeas Data)**
 - **Líder de Gestión Humana**
 - **Líder Jurídico**
 - **Líder de Archivos Físicos**
-

7. Principios para el tratamiento de datos personales

7.1 Recolección

Legalidad, finalidad, libertad (consentimiento previo, expreso e informado), minimización (datos adecuados, pertinentes y no excesivos), veracidad/actualización, no incompatibilidad de fines (salvo fines históricos/estadísticos/científicos permitidos).

Datos sensibles: autorización **explícita**, carácter **facultativo**, medidas reforzadas de seguridad.

Datos de NNA: interés superior, autorización de representante, participación según madurez, carácter facultativo para preguntas sensibles.

7.2 Uso

Finalidad específica e informada; **temporalidad** (conservación por el tiempo necesario legal/contractual); **no discriminación**.

7.3 Calidad

Veracidad, integridad, actualización, comprensibilidad; prohibición de tratar datos parciales/inexactos que induzcan a error.

7.4 Protección, acceso y circulación

Seguridad (medidas técnicas, humanas y administrativas), **transparencia** (acceso del titular), **acceso restringido** y **circulación restringida** (solo titular, autorizados, órdenes judiciales/legales; controles de acceso en medios digitales). **Confidencialidad** durante y después de la relación.

8. Derechos de los titulares

Entre otros: **conocer, acceder, actualizar, rectificar y suprimir** sus datos; **revocar la autorización** cuando proceda; ser informado del uso; presentar **consultas y reclamos**; acceso gratuito al menos una vez al mes o cuando existan cambios sustanciales de la Política. Pueden ejercerlos: el titular; causahabientes; representante o apoderado; por estipulación a favor de otro; y, para **NNA**, por sus representantes.

9. Procedimiento para ejercer derechos (PQR / Habeas Data)

Canales de comunicación oficiales de Genuine:

- **Dirección:** AV 6 Norte # 47AN-75, Cali, Valle del Cauca
- **Sitio web:** genuine.com.co
- **Correo electrónico de contacto:** gerencia@genuinecolombia.com
- **Teléfono/WhatsApp:** (+57) 316 741 1472

Para radicar **consultas** (acceso) o **reclamos** (corrección, actualización, supresión o revocatoria), el titular (o su representante) debe acreditar identidad y/o representación. Cuando se radique por correo electrónico, adjuntar copia ampliada del documento de identidad (y poder, si aplica). Si actúa una persona jurídica, adjuntar certificado de existencia y representación y documento del apoderado.

Términos (Ley 1581 y D.1074/2015):

- **Consultas:** hasta **10 días hábiles**. Si no es posible, se informará el motivo y la nueva fecha (no superior a **5 días hábiles** adicionales).

- **Reclamos:** Genuine dispondrá de **2 días hábiles** para requerir ajustes si el reclamo está incompleto; el titular tiene **2 meses** para subsanar. El término para resolver es de **15 días hábiles**, prorrogables **8 días hábiles** adicionales previa justificación. Se registrará “**reclamo en trámite**” en la base de datos cuando aplique.

Las solicitudes de **organismos de control/autoridades** deben indicar competencia, finalidad y norma habilitante (no aplica exigencia frente a autoridad judicial).

10. Acciones previas a quejas ante la SIC

Antes de acudir a la **Superintendencia de Industria y Comercio**, el titular debe **agotar** el trámite de **consulta o reclamo** ante Genuine por los canales del numeral 9.

11. Deberes de Genuine Colombia S.A.S.

11.1 Respetto del titular

Solicitar y conservar autorizaciones; informar finalidades y derechos; garantizar hábeas data; informar el uso; tramitar consultas y reclamos.

11.2 Calidad, seguridad y confidencialidad

Mantener información **veraz, completa y actualizada**; conservarla bajo **condiciones de seguridad**; implementar políticas y controles de **confidencialidad, integridad y disponibilidad**; actualizar y rectificar cuando proceda.

11.3 Cuando actúe mediante encargados/subencargados

Divulgar esta Política a encargados; suministrar solo datos autorizados; asegurar veracidad/actualización; comunicar novedades y rectificaciones; exigir condiciones de seguridad y privacidad; marcar “**reclamo en trámite**” o “**información en discusión judicial**” cuando aplique.

11.4 Respetto de la SIC

Reportar **incidentes de seguridad** que comprometan la información personal, conforme a los lineamientos de la SIC; atender instrucciones y requerimientos; cumplir obligaciones de **RNBD** cuando aplique.

11.5 Cuando obre como encargado

Verificar que el responsable esté autorizado; garantizar hábeas data; custodiar con seguridad; actualizar/rectificar/suprimir oportunamente; registrar leyendas (“reclamo en trámite” / “información en discusión judicial”); restringir acceso a autorizados; reportar incidentes de seguridad a la SIC.

12. Niveles y medidas de seguridad

Genuine mantiene un **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información** proporcional al riesgo, que incluye controles **técnicos** (control de accesos, cifrado en tránsito/almacenamiento cuando aplique, backups, hardening, registros de auditoría), **organizacionales** (políticas, acuerdos de confidencialidad, segregación de funciones, gestión de proveedores) y **operativos** (clasificación de información, retención y disposición, pruebas de continuidad).

13. Videovigilancia

Genuine utiliza **circuitos de videovigilancia** en áreas internas y externas de sus instalaciones para fines de **seguridad**. Se señala la existencia de cámaras. No se ubican en lugares que afecten la intimidad. Las imágenes se tratan conforme a **finalidades legítimas**, por el **tiempo necesario** y con **acceso restringido**.

14. Aviso de privacidad

Genuine cuenta con **Aviso de Privacidad** conforme al artículo 2.2.2.25.3.2 del Decreto 1074 de 2015. Podrá consultarse a través de los canales del **numeral 9**.

15. Vigencia de bases de datos

Como **Responsable**, Genuine conservará los datos por el tiempo necesario para cumplir **finalidades, obligaciones legales/contractuales** y defensa de **intereses legítimos**, sin perjuicio de los derechos de supresión del titular y órdenes de autoridad. Cuando actúe como **Encargado**, la vigencia se sujetará a las instrucciones del Responsable.

16. Modificación y/o actualización de la Política

Cualquier **cambio sustancial** será informado oportunamente por los medios habituales de contacto (correo electrónico o publicación en el sitio web). Cuando el cambio implique **nueva finalidad**, se solicitará **nueva autorización** del titular.

Fecha de aprobación: 24 de octubre de 2025 por el Órgano Aprobador de Política de Genuine Colombia S.A.S.

La presente Política entra en vigencia a los **10 días calendario** siguientes a su publicación en los canales oficiales de Genuine y **sustituye** versiones anteriores.

Genuine Colombia S.A.S.

NIT 900.540.083

AV 6 Norte # 47AN-75, Cali – Valle del Cauca, Colombia

genuine.com.co | gerencia@genuinecolombia.com | (+57) 316 741 1472

Términos y Condiciones

1. OBJETIVO

Especificar los términos de garantía en la venta de productos y servicios comercializados por **Genuine Colombia S.A.S.** (en adelante, “Genuine”).

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo el equipo comercial de Genuine ubicado en territorio colombiano y para todos los productos y/o servicios comercializados por la empresa a través de sus canales presenciales y digitales.

3. RESPONSABILIDADES

La implementación y cumplimiento de este procedimiento es responsabilidad de **GERENCIA GENERAL** y **ADMINISTRADORES DE PUNTOS DE VENTA** de Genuine.

4. DEFINICIONES

- **LEY 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor):** Ley que protege, promueve y garantiza los derechos de los consumidores y el respeto a su dignidad e intereses económicos.
- **GARANTÍA:** Obligación temporal y solidaria a cargo del productor y/o proveedor de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

5. CONDICIONES GENERALES

La política de garantías de Genuine se encuentra alineada con los lineamientos de la **Ley 1480 de 2011** y demás normas aplicables.

6. CONDICIONES DE ENVÍO

- **Envío gratis** por compras superiores a **\$200.000 COP**.
- Para compras inferiores, se aplicará un costo de envío **desde \$10.000 COP**, variable según la ciudad de destino.
- Los tiempos de entrega serán informados al momento de la compra y pueden variar por factores de logística y cobertura.

POLÍTICAS DE GARANTÍA

1. Salvo indicación distinta del fabricante o de la ficha técnica, los productos cuentan con garantía conforme a la Ley 1480 de 2011 y a las condiciones particulares ofrecidas por Genuine y/o el productor. El término y cobertura específicos se informarán en la factura, ficha técnica o confirmación de compra.
2. **Máquinas de copiado de segunda** (usadas/remanufacturadas) pueden no contar con garantía de fabricante; en caso de aplicar una garantía comercial de Genuine, sus condiciones y término se indicarán expresamente antes de la compra.
3. La garantía **no procede** si el producto ha sido **manipulado, destapado o reparado por terceros no autorizados**, si presenta **mal uso, instalación inadecuada, golpes, contacto con líquidos o alteraciones** no permitidas.
4. Para agilizar el trámite de garantía, el cliente debe **presentar la factura de venta** como soporte probatorio para verificar la relación de consumo y la fecha de compra.
5. Como regla general y conforme al Estatuto del Consumidor, la **primera respuesta en garantía** podrá consistir en **revisión y/o reparación**. De ser necesario, se reemplazarán piezas defectuosas y se entregará el producto en condiciones de funcionamiento. Cuando no sea posible reparar, podrán aplicarse otras soluciones legales (cambio o devolución del dinero) según evaluación técnica.
6. **Derecho de retracto:** Para **ventas por medios no presenciales** (comercio electrónico, ventas a distancia), el consumidor podrá **retractarse dentro de cinco (5) días hábiles** contados desde la entrega del bien o la celebración del contrato, siempre que se cumplan las condiciones legales (producto sin uso, en perfecto estado, con empaques y accesorios originales). Podrán aplicarse descuentos por costos de transporte y los demás previstos en la ley.
7. Las compras realizadas **directamente en puntos de venta físicos** no están amparadas por el **derecho de retracto**, salvo que se indique expresamente lo contrario por parte de Genuine.

ES RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

1. Informarse sobre la **calidad, características e instrucciones** de uso, conservación e instalación del producto conforme a la información del productor o proveedor.
2. **Conservar los empaques y accesorios** (cajas, blísteres, bolsas, icopores) al menos durante **ocho (8) días** posteriores a la entrega, o el término indicado por el fabricante, para facilitar cambios, retracto o garantía cuando aplique.
3. **Leer y seguir el manual** de garantía, instalación y uso del producto.
4. **Verificar dimensiones** y condiciones de ingreso/espacio disponibles antes de la compra e instalación.
5. Realizar la **instalación** con un **técnico profesional autorizado por la marca** o a través del **Centro de Servicio Técnico** correspondiente.

6. **Revisar el producto al recibirlo** y antes de firmar el formato de entrega a conformidad.
 7. Obrar de **buena fe** frente a los productores, proveedores y autoridades públicas.
-

Autorización para Tratamiento de Datos Personales – LEY 1581 DE 2012

Al enviar mis datos personales, de manera **previa, expresa e inequívoca**, autorizo a **Genuine Colombia S.A.S.** el **tratamiento** de los mismos (y/o de los del menor, mayor de edad o persona en condición de discapacidad cognitiva que represento) para que sean **almacenados, usados, circulados o suprimidos**, conforme a la **Política de Tratamiento de la Información** disponible en <https://genuine.com.co/> y/o en la sede de atención **AV 6 Norte # 47 AN – 75, Cali, Valle del Cauca**, la cual declaro conocer. Para el ejercicio de mis **derechos de acceso, corrección, actualización, supresión y revocatoria**, podré dirigirme a los canales de contacto de Genuine.

Así mismo, se me ha informado la posibilidad de **negarme al tratamiento de datos sensibles**; no obstante, otorgo mi **autorización expresa** para su tratamiento cuando sea necesario y proporcional a las finalidades informadas.

Información de contacto de Genuine

Razón social: Genuine Colombia S.A.S.

NIT: 900.540.083

Correo: gerencia@genuinecolombia.com

Teléfono/WhatsApp: +57 316 741 1472

Dirección: AV 6 Norte # 47 AN – 75, Cali, Valle del Cauca

Sitio web: <https://genuine.com.co/>

Autorización para el Tratamiento de Datos Personales

Medios Digitales – Ley 1581 de 2012 (y normas concordantes)

Responsable del tratamiento:

Genuine Colombia S.A.S. – NIT 900.540.083

Dirección: AV 6 Norte # 47 AN – 75, Cali, Valle del Cauca, Colombia

Correo de contacto y derechos ARCO: **gerencia@genuinecolombia.com**

Teléfono: **+57 316 741 1472**

Política de Tratamiento de la Información (PTI): <https://genuine.com.co/> (sección “Política de Tratamiento de la Información”)

1. Autorización previa, expresa e informada

Al remitir mis datos a través de los canales digitales de Genuine Colombia S.A.S., **de manera previa, expresa e informada** autorizo a la empresa para **tratar** (recolectar, almacenar, usar, circular, transmitir, transferir y suprimir) mis datos personales, conforme a las finalidades descritas en esta autorización y en la PTI disponible en el sitio web indicado.

Si actúo como representante de un **menor de edad** o de una **persona mayor de edad en condición de discapacidad cognitiva**, declaro que ostento la legitimación para otorgar la presente autorización en su nombre, en los términos de la ley.

2. Finalidades del tratamiento

Mis datos podrán ser usados, entre otros, para:

- **Gestión contractual y precontractual:** cotizaciones, órdenes, ventas, garantías, logística, facturación, cartera y servicio posventa.
- **Atención de PQRS y soporte:** verificación de identidad, trazabilidad de casos, calidad y mejoramiento del servicio.
- **Comunicaciones** sobre productos, repuestos, equipos y contenidos técnicos; recordatorios de servicio, encuestas de satisfacción y notificaciones operativas.
- **Cumplimiento legal y reportes** a autoridades competentes (administrativas y judiciales) cuando aplique.
- **Gestión de seguridad** de la información y prevención del fraude.
- **Marketing con consentimiento:** envío de información promocional y contenidos educativos (puedo oponerme en cualquier momento).
- **Analítica y cookies:** medición de uso de canales digitales, experiencia de usuario y personalización, conforme a la Política de Cookies de la PTI.

3. Datos sensibles y de menores

He sido informado de que no estoy obligado a autorizar el tratamiento de **datos sensibles** (p. ej., datos de salud, biométricos, orientación religiosa o política). Si los suministro, **autorizo de forma específica y expresa** su tratamiento **exclusivamente** para la finalidad que los justifica (p. ej., accesos, seguridad, soporte técnico especializado).

El tratamiento de datos de **menores de edad** atenderá al interés superior y a la protección de sus derechos, conforme a la ley.

4. Derechos del titular (ARCO)

Como titular, podré **conocer, actualizar, rectificar** mis datos; **solicitar prueba de la autorización, ser informado** sobre el uso dado; **presentar quejas** ante la SIC por infracciones; **revocar la autorización** y/o **solicitar la supresión** del dato cuando no se respeten principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

Para ejercerlos, puedo escribir a **gerencia@genuinecolombia.com** o radicar mi solicitud por los canales indicados en la PTI.

5. Transferencias y transmisiones

Genuine Colombia S.A.S. podrá **transmitir** o **transferir** datos a proveedores y aliados (dentro o fuera de Colombia) que presten servicios de soporte, logística, mensajería,

comunicaciones, analítica, almacenamiento o cómputo en la nube, **bajo acuerdos de confidencialidad y seguridad** y con observancia de los requisitos legales para la circulación internacional de datos.

6. Plazo del tratamiento y supresión

Los datos se conservarán por el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas y las obligaciones legales, contractuales, contables y/o de archivo aplicables. Vencidos tales plazos, serán **suprimidos** o **anonimizados**, salvo deber de conservación.

7. Seguridad y confidencialidad

Genuine Colombia S.A.S. implementa **medidas técnicas, administrativas y jurídicas** para proteger la información contra acceso no autorizado, pérdida, alteración o uso indebido, conforme a la PTI y a los estándares aplicables.

8. Cookies, identificadores y trazabilidad digital

Autorizo el uso de **cookies, píxeles y tecnologías similares** para la operación del sitio, medición de desempeño, seguridad, personalización y analítica, conforme a la **Política de Cookies** incluida o referida en la PTI, donde podré gestionar mis preferencias.

9. Mecanismos de revocatoria y canales de PQRS

Puedo revocar esta autorización y/o oponerme a finalidades no esenciales (p. ej., marketing) en cualquier momento a través de gerencia@genuinecolombia.com o por los canales de PQRS de la PTI. Genuine atenderá mi solicitud en los términos y plazos legales.

Política de Información al Consumidor, Garantías y PQRS

Genuine Colombia S.A.S.

Fecha de versión: 2026-01-14 • 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 COP:** se informa precio **total** con impuestos y cargos aplicables. Los gastos de envío/instalación se desglosan **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 se desglosa antes de finalizar la compra.
 - **Tiempos y cobertura de entrega:** ciudades principales 2–5 días hábiles; intermedias/rurales 3–8 días hábiles (estimados). El cliente recibe guía de transporte.
 - **Canales de atención y PQRS:** correo, WhatsApp y formulario web; ver sección 8 para plazos y escalamiento.
 - **Tratamiento de datos personales:** se rige por Ley 1581 de 2012. Consulta el Aviso y la Política en nuestro sitio web.
-

3. Derecho de retracto (ventas a distancia)

Aplica cuando la compra se realiza por **métodos no tradicionales o a distancia** (Internet, teléfono, etc.).

- **Plazo: 5 días hábiles** desde la entrega del bien o desde la celebración del contrato (servicios).

- **Reembolso:** hasta **15 días calendario** siguientes al ejercicio del retracto.
- **Condición del producto:** debe ser devuelto **en las mismas condiciones** en que se entregó, con empaques, accesorios y manuales, cuando aplique.
- **Costos de devolución:** a cargo del consumidor salvo que Genuine Colombia indique lo contrario o exista causal imputable al proveedor.
- **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.

Cómo ejercerlo: escribe a gerencia@genuinecolombia.com o a **WhatsApp +57 316 741 1472** indicando número de pedido/factura, fecha de entrega, descripción del estado del producto y tu pretensión (retracto).

4. Reversión del pago (compras con instrumentos electrónicos)

Procede cuando se pagó mediante **tarjeta débito/crédito, PSE u otro instrumento electrónico** y ocurre alguna de estas causales:

(i) **fraude u operación no solicitada**, (ii) **no recepción** del producto, (iii) **producto defectuoso** o incumplimiento de lo ofrecido, o (iv) otras causales previstas en la norma.

- **Pasos y plazos:**
 1. Presenta **queja al proveedor** (Genuine) describiendo la causal.
 2. **Notifica al emisor** del instrumento de pago dentro de **5 días hábiles** siguientes al hecho.
 3. Adjunta documentos mínimos: (a) causal y razones; (b) valor y datos de la transacción (número, fecha, hora); (c) identificación del instrumento; (d) constancia de la queja al proveedor.
- **Participantes:** emisor del instrumento, entidad adquirente, pasarela y proveedor.
- **Ejecución:** la reversión debe tramitarse dentro de los **15 días hábiles** siguientes a la notificación al emisor, conforme al Decreto 587 de 2016.

Nota: si el titular del instrumento es distinto del consumidor, la **notificación la hace el titular** del instrumento de pago.

5. Garantías

La **garantía legal** obliga a productor y proveedor a responder por la **calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento** de los productos.

- **Regla general:** prevalece la **reparación totalmente gratuita** (repuestos, mano de obra y transporte cuando aplique).
 - **Repetición de la falla:** a elección del consumidor procede **nueva reparación, cambio** (parcial o total) o **devolución total/parcial** del precio.
 - **Suspensión del término:** el término de garantía **se suspende** mientras el producto está en servicio técnico o en poder del proveedor para efectividad de la garantía.
 - **Términos referenciales (salvo indicación expresa en la ficha del producto):**
 - Equipos nuevos: **1 año**.
 - Repuestos nuevos: **6 meses**.
 - Consumibles/partes de desgaste: según **vida útil declarada** o especificación del fabricante.
 - **Cómo hacerla efectiva:** informa la falla, pon a disposición el producto (entrega en el punto indicado o envío según indicación técnica) y **acredita la compra** (no es indispensable la factura si se puede probar por otros medios idóneos).
 - **Exclusiones comunes:** daños por uso indebido, instalación no autorizada, manipulación de firmware/modificaciones, golpes, humedad, sobrecargas eléctricas, o mantenimiento fuera de centros autorizados.
-

6. Entregas y logística

- **Cobertura:** envíos a todo el territorio nacional mediante transportadoras aliadas.
 - **Tiempos estimados:** desde confirmación de pago: principales **2–5 días hábiles**; intermedias/rurales **3–8 días hábiles**. En temporadas altas puede variar; se informará oportunamente.
 - **Seguimiento:** envío de **guía** y enlace para rastreo.
 - **Inspección al recibo:** verifica estado del empaque y contenido. Si detectas averías o faltantes, **regístralo en la guía** y repórtalo a nuestros canales dentro de **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; garantizar **canales accesibles de PQRS**; **proteger datos personales**.
 - **Consumidor:** revisar **compatibilidades** antes de comprar; usar el producto según **manual**; conservar **empaques/accesorios** para devoluciones; **informar fallas** y permitir diagnóstico; obrar de **buena fe** en retractos y reversión.
-

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

- **Canales:**
 - **Correo:** gerencia@genuinecolombia.com
 - **WhatsApp:** +57 316 741 1472
 - **Atención presencial:** en la dirección informada en la Sección 1.
 - (Si cuentas con formulario web, incluye aquí el enlace).
 - **Radicación:** indica datos de contacto, número de pedido/factura, descripción de hechos, evidencias (fotos/videos) y **pretensión**.
 - **Tiempos de gestión:** acuse de recibo inmediato; **respuesta dentro de 15 días hábiles**. Si requiere análisis técnico adicional, informaremos el tiempo extra conforme a la ley.
 - **Escalamiento:** si no quedas conforme, puedes acudir a la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)** por sus 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 u operativos. 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 SIC** sobre comercio electrónico, precios y PQRS.