

# 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 existe 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](http://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 Respecto 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 Respecto 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 señaliza 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](http://genuine.com.co) | [gerencia@genuinecolombia.com](mailto: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 recibarlo** 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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, **regístralos 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 **buenas 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 Guias SIC** sobre comercio electrónico, precios y PQRS.