

Agroinsumos Alfa S.A.S. otorga garantía sobre los productos que fabrica y comercializa cuando se presentan (defectos de fabricación que afecten el uso del producto) imperfectos en la fabricación de los mismos. Los parámetros por los que se rige la garantía son los siguientes:

VIGENCIA

1. La garantía entra en vigencia a partir de la fecha de entrega del producto al cliente.
2. Cubre exclusivamente defectos de fabricación y/o materiales, excluyendo daños por mal uso o falta de cuidado.
3. Para los productos fabricados por Agroinsumos Alfa S.A.S., el plazo para presentar un reclamo es de **30 días para consumidores finales** y **60 días para comercializadores**, contados desde la recepción del pedido.
4. En el caso de productos comercializados, Agroinsumos Alfa S.A.S. se acoge a los tiempos y condiciones de garantía establecidos por las marcas o fabricantes correspondientes.

PARAMETROS DE LA GARANTÍA

1. Para iniciar el trámite de garantía, el cliente deberá notificar a Agroinsumos Alfa S.A.S. por escrito, a través del correo electrónico del auxiliar o asesor comercial asignado, adjuntando la siguiente información:
 - a. Evidencia fotográfica del producto y del daño o falla presentada.
 - b. Tiempo de uso del producto desde su adquisición.
 - c. Campo de uso o aplicación específica del producto.
 - d. Lote o número de serie del producto.
 - e. Descripción detallada de la falla o inconveniente detectado.
2. Solo se aceptarán productos para garantía que hayan sido previamente autorizados por Agroinsumos Alfa SAS, y que cuenten con las condiciones establecidas para su envío a nuestras instalaciones.

3. La garantía cubre exclusivamente defectos de fabricación y/o materiales, no aplicando en casos de mal uso o cuidado del producto.

Nota: "El producto debe ser enviado en condiciones óptimas de higiene y salubridad. Es importante tener en cuenta que, al momento de reportar un defecto en el producto, este debe dejar de usarse, de lo contrario se perderá el derecho a la garantía"

4. La apertura del proceso de garantía no implica su aceptación automática. La misma estará sujeta a una revisión técnica por parte de Agroinsumos Alfa S.A.S. y, cuando corresponda, por parte de las marcas o fabricantes involucrados. Al finalizar la revisión técnica, se notificará al cliente, mediante un comunicado formal, la aceptación o rechazo de la garantía.

EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

La garantía no será aplicable en los siguientes casos:

1. Si las prendas han sido modificadas o sometidas a procesos distintos a los proporcionados por Agroinsumos Alfa S.A.S.
2. Por daños ocasionados por el uso indebido del producto.
3. Por daños causados por desconocimiento en el manejo y/o mantenimiento del producto.
4. Por daños ocasionados accidentalmente.
5. Por daños derivados del desgaste natural, por uso del producto

Costos de Envío: En caso de que la garantía sea aceptada, Agroinsumos Alfa S.A.S. asumirá los costos de envío del producto. De lo contrario, dichos costos deberán ser cubiertos por el cliente.

El correcto uso y mantenimiento de los productos influye directamente en su durabilidad y rendimiento.

Agroinsumos Alfa S.A.S. acepta devoluciones y cambios sobre los productos que fabrica y comercializa, rigiéndose por los siguientes parámetros:

VIGENCIA Y CONDICIONES PARA EL DERECHO DE RETRACTO

1. En conformidad con el derecho de retracto establecido por la ley 1480, artículo 47, el plazo máximo para ejercer este derecho es de 5 días hábiles, contados a partir de la fecha de entrega del producto.
2. El cliente podrá solicitar un cambio de referencia, talla o color dentro de los 30 días calendario posteriores a la entrega, siempre que cuente con la aprobación previa del líder de marca.
3. No se aceptan cambios ni devoluciones de productos que no sean de rotación para Agroinsumos Alfa S.A.S.
4. No se realizarán cambios de productos cuyo valor sea superior al inicialmente seleccionado.
5. El producto sujeto al cambio debe ser devuelto sin haber sido usado y en el mismo estado en que fue entregado, es decir, en perfectas condiciones estéticas y funcionales, tanto el producto como su empaque original.
6. El producto debe contar con todas sus etiquetas, marquillas y/o cordones. No se aceptarán cambios si la prenda ha sido alterada o modificada por el cliente.
7. El cliente deberá hacer llegar el producto a las instalaciones de Agroinsumos Alfa S.A.S., siendo los costos de transporte asumidos por el cliente.

Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Agroinsumos Alfa S.A.S. se compromete a dar solución a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados desde la fecha en que el producto es recibido en nuestras instalaciones.

Modificaciones por Fuerza Mayor: Agroinsumos Alfa S.A.S. se reserva el derecho de modificar los plazos establecidos anteriormente en caso de fuerza mayor o caso fortuito. En tal caso, la empresa brindará información oportuna al cliente sobre cualquier modificación o retraso en los tiempos de respuesta.