

# Política de Garantía – EcoMarket

## Datos Generales

**Título:** Política de Garantía de Productos – **EcoMarket**

**Autor:** Departamento de Atención al Cliente

**Fecha:** 11/10/2025

**Descripción:** Documento que establece las condiciones, plazos y procedimientos para aplicar la garantía de los productos adquiridos en la empresa **EcoMarket**, conforme a la legislación vigente y al compromiso de la empresa con la calidad y sostenibilidad.

**1. Contexto:** La empresa **EcoMarket** comercializa productos sostenibles de alta calidad, comprometidos con la durabilidad, el desempeño ambiental y la satisfacción del cliente. Esta política define las condiciones bajo las cuales los clientes pueden solicitar la aplicación de la garantía por defectos de fabricación o funcionamiento dentro del periodo establecido.

**2. Objetivo:** Garantizar al cliente el derecho a recibir productos en perfecto estado y establecer un proceso transparente, ágil y justo para gestionar reclamos por defectos o fallas atribuibles al fabricante o a la empresa **EcoMarket**.

**3. Alcance:** Esta política aplica a todos los productos adquiridos en la plataforma de comercio electrónico de la empresa EcoMarket, dentro del territorio nacional, excepto aquellos que por su naturaleza no sean susceptibles de garantía (por ejemplo, productos en oferta, de higiene, alimentos, bebidas o personalizados, perecederos o de uso personal).

## 4. Políticas Generales de Garantía

**Política de garantía1.** Todos los productos cuentan con una garantía mínima de 90 días desde la entrega, salvo que el fabricante otorgue un periodo mayor.

**Política de garantía2.** La garantía cubre defectos de fabricación, materiales o ensamblaje.

**Política de garantía3.** No cubre daños por mal uso, manipulación inadecuada o exposición a condiciones extremas.

**Política de garantía4.** El cliente debe conservar el comprobante de compra o número de pedido.

**Política de garantía5.** Los reclamos deben realizarse por los canales oficiales de atención al cliente.

**Política de garantía6.** EcoMarket evaluará los casos en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción del producto.

**Política de garantía7.** Si procede la garantía, se ofrecerá reparación, reemplazo o reembolso.

**Política de garantía8.** La garantía extendida se aplica 30 días adicionales tras una reparación aprobada.

**Política de garantía9.** Las solicitudes no válidas recibirán comunicación formal explicando los motivos del rechazo.

**Política de garantía10.** EcoMarket asumirá los costos de envío cuando la garantía sea aprobada.

**Política de garantía11.** Los productos con daños causados por terceros no autorizados quedan excluidos.

**Política de garantía12.** Los accesorios, empaques y manuales deben ser enviados junto con el producto.

**Política de garantía13.** Los productos reacondicionados tienen garantía limitada a 60 días.

**Política de garantía14.** Las reparaciones efectuadas por personal no autorizado anulan la garantía.

**Política de garantía15.** EcoMarket podrá reemplazar el producto por uno equivalente si el original no está disponible.

**Política de garantía16.** Los productos con signos de humedad o corrosión no serán cubiertos por garantía.

**Política de garantía17.** Si el cliente rechaza el reemplazo ofrecido, se tramitará el reembolso correspondiente.

**Política de garantía18.** EcoMarket se reserva el derecho de realizar inspecciones técnicas antes de validar la garantía.

**Política de garantía19.** En caso de reincidencia en el mismo defecto, se ofrecerá reemplazo definitivo.

**Política de garantía20.** El tiempo de transporte del producto no se incluye dentro del periodo de resolución del reclamo.

## **5. Preguntas Frecuentes (QA)**

P: ¿Cuál es el plazo estándar de garantía?

R: Todos los productos tienen un mínimo de 90 días desde la entrega.

P: ¿Qué documentos necesito para solicitar garantía?

R: El comprobante de compra o número de pedido.

P: ¿Quién paga el envío en caso de reclamo?

R: EcoMarket asume el costo cuando la garantía es aprobada.

P: ¿Puedo solicitar reemplazo inmediato?

R: Sí, si el producto cumple con los criterios de garantía y hay stock disponible.

P: ¿Cuánto tarda la evaluación del producto?

R: El proceso de verificación no excederá los 10 días hábiles.

**6. Consideraciones Finales:** La empresa **EcoMarket** reafirma su compromiso con la sostenibilidad, la transparencia y la satisfacción del cliente. Todas las solicitudes de garantía serán tratadas con responsabilidad y enfoque ecológico, fomentando la reparación y el uso prolongado de los productos.

**7. Keywords:** Garantía, devolución, reparación, reemplazo, cliente, sostenibilidad, calidad, atención al cliente, EcoMarket, comercio electrónico, productos en oferta, de higiene, alimentos, bebidas o personalizados.