

# POLÍTICA DE ENVÍO

## COSTO DEL ENVÍO

Macrollantas cubre con todos los costos del envío a ciudades principales que no generen reexpedición (ver listado de ciudades principales). El costo del envío será determinado en cada caso particular dependiendo caso, por la compañía transportadora, quien determina el precio de este teniendo en cuenta las siguientes variables: a) el volumen y el peso de la mercancía que se dividen a su vez en categorías: menor o iguales a 15 kg; de 16 a 30 kg o de 31 a 80 kg y b) la ciudad de origen y la ciudad de destino, donde a mayor distancia del punto de origen y de destino, el flete se incrementa o decrece.

Este valor se deberá cancelar antes de realizar el envío. Uno de nuestros asesores se comunicará y te indicará el valor del mismo.

\*Algunos destinos no aplican para envíos gratis: ciudades capitales como San Andres Islas, Mitú, Leticia, Puerto Inírida, Puerto Carreño, ni los corregimientos en los departamentos de Vaupés, Amazonas, Guainía, Vichada.

**El envío gratis no aplica para llantas de camión, OTR e industriales.**

Si tienes alguna duda, puedes contactarnos a través de nuestro correo electrónico [virtualcenter@macrollantas.com](mailto:virtualcenter@macrollantas.com)

## TIEMPOS DE ENTREGA

- Para ciudades principales el tiempo aproximado de entrega es de 3 a 6 días hábiles y para otros municipios los tiempos van desde 4 a 10 días hábiles, según el destino.
- Las entregas no se pueden realizar en un horario exacto y deben tener como destino una dirección puntual y segura, como casa u oficina. En periodos de Black Friday y/o ofertas, los plazos de entrega pueden incrementarse notablemente y están sujetos a disponibilidad.

El tiempo de entrega empieza a contar a partir de la confirmación del pago y se puede ver afectado por factores de fuerza mayor, así como por la población en la que te encuentres y el día y la hora en que realices la compra.

Ten en cuenta que los pedidos serán procesados y enviados de lunes a viernes. Los pedidos realizados los fines de semana y feriados se procederán el siguiente día hábil.

En caso de que tengas alguna duda con el despacho o si tu pedido no llega dentro del plazo estipulado, comunícate con nosotros a través de nuestro correo electrónico [virtualcenter@macrollantas.com](mailto:virtualcenter@macrollantas.com)

No te preocupes, nos encargaremos de resolverlo y te daremos una respuesta tan pronto sea posible.

## RECUERDA QUE:

Nuestra plataforma de pago Epayco deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de los datos.

- Pagos con tarjeta de crédito y utilizando el botón PSE, pueden tardar hasta (2) días hábiles para aprobación.

Una vez aprobado tu pago, recibirás un correo electrónico con la confirmación de tu orden. Posteriormente, cuando tu pedido sea enviado, nos contactaremos para enviar el soporte de envío, con el que podrás conocer la ubicación real del producto y la fecha estimada de entrega con la transportadora.

En caso de requerir la instalación de los productos adquiridos, puedes realizarlo totalmente gratis en nuestros Puntos de Servicio (link puntos de Servicio)., hasta 30 días después de la compra.

## Política de cambios y devolución

La siguiente política de devoluciones solo se aplica a las compras realizadas a través de [www.macrollantas.com](http://www.macrollantas.com)

Las compras realizadas en tiendas físicas no podrán ser cambiadas por este medio y tendrán que gestionarse directamente en nuestros puntos de venta presenciales.

Ten presente que MACROLLANTAS S.A.S. se reserva el derecho de aceptar los cambios, devoluciones o garantías con previo análisis del producto. Verificando el estado este en las condiciones antes mencionadas.

## Las condiciones para realizar un cambio o devolución son:

- Es obligatorio presentar tu factura, informando el número de cédula registrado.
- Los plazos de devolución o cambio que a continuación se detallan, empezarán a contarse a partir de la fecha de entrega del producto:
  - 30 días calendario después de la fecha en que lo hayas recibido.
  - Para que tu solicitud sea aprobada se requiere que el(los) producto(s) que se pretende(n) cambiar o devolver se encuentre(n) en las mismas condiciones y características en que ha(n) sido recibido(s), en consecuencia, el(los) productos deberá(n): No estar usado, catálogos, manuales y todas sus piezas.

- El cliente será el encargado de realizar la devolución del producto a nuestras oficinas ubicadas en Medellín, Antioquía o Bogotá. El cliente asumirá el valor del envío o traslado.
- – Medellín: Cra 48 # 7 SUR 111 a nombre de MACROLLANTAS S.A.S
- – Bogotá: Ave Cra 30 #64a-86

- Para productos comprados por internet, que no han sido recibidos comuníquese al correo [virtualcenter@macrollantas.com](mailto:virtualcenter@macrollantas.com)

- La **devolución** del dinero se realizará dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha en que se acepte por parte de MACROLLANTAS, ésta se realizará al mismo medio de pago utilizado al momento de la compra. Es deber del consumidor entregar la información requerida por Macrollantas para la debida devolución de dinero.

- Si el pago se realiza por una plataforma de crédito, Preguntar con Addi

#### Casos en que aplica la devolución de dinero:

1. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
2. Cuando el producto entregado no sea el solicitado.
3. Derecho de retracto.

- **Parcial:** Aplica en los casos en los cuales el cliente desea cancelar uno o varios productos de su pedido.
- **Total:** Aplica cuando el cliente desea cancelar la totalidad de su pedido.

#### Devoluciones:

#### CONSIDERACIONES GENERALES:

**Derecho de Retracto:** El derecho de retracto es la posibilidad que se le brinda al cliente de solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado como también realizar la devolución del producto recibido, dentro de un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto (Artículo 47º Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor).

1. El derecho de retracto aplica únicamente para las ventas realizadas a través de la página web [www.macrollantas.com](http://www.macrollantas.com).
2. Para los productos que cumplan con el requisito del numeral número 1 de esta política, la reclamación deberá ser realizada por el cliente dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la recepción del producto por medio del correo electrónico [atencion@macrollantas.com](mailto:atencion@macrollantas.com) con el asunto: "Quiero hacer uso del derecho de retracto". El cliente debe adjuntar una copia de la factura (en los casos en que el producto no se le haya entregado).
3. En caso de que el producto ya haya sido entregado, el cliente deberá retornarlo por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió a la compañía ubicada en la Carrera 48C # 7 sur – 111 Medellín, Antioquia. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente. El producto debe estar nuevo, sin uso. Macrollantas podrá rechazar la solicitud de considerar que el producto no cumple con alguna de las condiciones anteriores.
4. Macrollantas tendrá hasta treinta (30) días calendario para realizar la devolución del dinero al cliente, contados desde el momento en que se ejerció el derecho de retracto, sin que proceda hacer descuentos o retenciones por concepto alguno y utilizando el medio que considere oportuno para tal fin.

#### Reversión del pago:

La reversión del pago aplica únicamente para las ventas realizadas a través de nuestra página web [www.macrollantas.com](http://www.macrollantas.com) o canales digitales como Instagram, Facebook o WhatsApp donde se haya utilizado un mecanismo de pago electrónico tal como tarjeta débito, tarjeta crédito o link virtual de pago.

De acuerdo con lo dispuesto por el Decreto 587 de 2016, cuya vigencia inicia el día 11 de Octubre de 2016, el Consumidor podrá solicitar la reversión del pago en los siguientes casos: 1) Cuando el consumidor sea objeto de fraude 2) Cuando corresponda a una operación no solicitada 3) Cuando el producto adquirido no sea recibido 4) Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes a las atribuibles por la información que se suministre sobre él 5) Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso. Cuando la adquisición corresponda a varios productos, el consumidor podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se presente alguno de los eventos mencionados anteriormente. La queja podrá ser presentada en el formulario dispuesto en La Plataforma. La queja deberá ser presentada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió, con lo cual se entenderá satisfecha la obligación de devolverlo. La queja ante el Vendedor deberá contener como mínimo: 1) Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago 2) Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señas en el primer párrafo 3) Valor por el que se solicita la reversión 4) Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación. Tratándose de productos el Consumidor deberá poner a disposición el bien para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió.

– El cliente que cumpla con la condición anterior, podrá solicitar la reversión del pago siempre que ocurra alguna de las siguientes situaciones:

- Cuando el producto comprado no haya sido entregado en la fecha prometida por Macrollantas S.A.S. al momento de la compra.
- Cuando el producto entregado no corresponda al comprado, no cumpla con las características atribuidas por la información que se suministró sobre éste o las que son propias del mismo.
- Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.
- Cuando el cliente haya sufrido un fraude.
- Cuando el cargo o pago por los productos corresponda a una operación que no haya sido solicitada por el cliente.

– El cliente deberá presentar la reclamación ante Macrollantas a través del correo [atencion@macrollantas.com](mailto:atencion@macrollantas.com) o WhatsApp 3105011111 dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto y no lo recibió, o en que recibió el producto defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, la cual deberá contener:

1. Las razones para sustentar la solicitud de reversión.
2. La causal invocada.
3. El valor por el cual solicita la reversión.
4. Indicación del instrumento de pago al cual fue cargada la operación.

– Macrollantas dispondrá de quince (15) días hábiles para realizar el procedimiento de la reversión del pago junto con el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado.

[Descargar](#)