

Políticas de Compra, Garantía y PQRS

Políticas de Compra

- Los productos ofrecidos a través de la plataforma virtual se encuentran sujetos a disponibilidad y descripción clara en el sitio web.
- Las transacciones deben ser realizadas mediante los métodos de pago habilitados en la plataforma, garantizando un proceso seguro para el cliente.
- Una vez confirmado el pago, se procederá con la gestión del pedido, incluyendo el alistamiento y envío del producto.
- El cliente es responsable de proporcionar información precisa para garantizar la correcta entrega del producto. Errores en los datos de envío podrían generar retrasos o cargos adicionales.
- La facturación se realizará de acuerdo con las normativas tributarias vigentes, y el cliente recibirá una copia digital o física de la misma.

Políticas de Garantía

- Los productos cuentan con las garantías legales y comerciales según lo estipulado por la legislación colombiana (Ley 1480 de 2011) y las condiciones particulares de cada producto.
- Para acceder a la garantía, el cliente debe conservar y presentar la factura de compra junto con la descripción del inconveniente.
- Las solicitudes de garantía deberán realizarse dentro del periodo establecido por la ley o por el fabricante, según corresponda.
- La garantía aplica únicamente por defectos de fábrica. No se responderá por:
 - Daños causados por el uso indebido del producto.
 - Manipulaciones o reparaciones realizadas por personal no autorizado.
 - Condiciones no relacionadas con defectos de fabricación.
- Para gestionar garantías, el cliente puede comunicarse a través de los canales de atención habilitados, donde se le informará el proceso a seguir.

Política de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

- **Objetivo** Establecer los lineamientos para la recepción, gestión y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) presentadas por los clientes, usuarios y terceros relacionados con la plataforma virtual.
- **Definiciones**
 - Peticiones: Solicitudes para obtener información o servicios relacionados con las actividades de la plataforma.
 - Quejas: Expresiones de insatisfacción respecto a la atención recibida.
 - Reclamos: Solicitudes para corregir una situación que afecta un derecho del usuario.
 - Sugerencias: Propuestas de mejora en los servicios o procesos.

Canales de Atención

- Las PQRS pueden presentarse a través de los siguientes medios:
 - Formulario en línea: Disponible en <https://tecjursas.com/pqrs>
 - WhatsApp: +(57) 3164120150
- **Procedimiento para la Gestión de PQRS**
 1. Recepción: Las solicitudes recibidas a través de los canales habilitados generan un acuse de recibo automático.
 2. Clasificación: La solicitud se categoriza como petición, queja, reclamo o sugerencia, según corresponda.
 3. Análisis: El área responsable analiza la información proporcionada y determina la acción a seguir.
 4. Respuesta: El solicitante recibirá una respuesta en un plazo máximo de:
 - 10 días hábiles para peticiones y sugerencias.
 - 15 días hábiles para quejas y reclamos.
 5. Cierre: Se registra y documenta el caso tras dar una respuesta adecuada, garantizando la trazabilidad del proceso.

Tiempos de Respuesta

- Consultas: Hasta 10 días hábiles.
- Reclamos: Hasta 15 días hábiles desde la recepción de la solicitud completa.

Limitaciones de Responsabilidad

- La empresa no se hace responsable por datos inexactos proporcionados por el usuario.
- Los tiempos de respuesta podrán extenderse por causas justificadas, previa notificación al solicitante.

Vigencia y Actualización

Esta política podrá ser modificada para cumplir con cambios normativos o mejorar los procesos internos. Las actualizaciones se publicarán oportunamente en el sitio web oficial.
Fecha de última actualización: **Actualizado y vigente a partir del 1 de enero de 2026.**

