



Nit: 900440077-9

## Transforma la forma de ver el concreto



PBX: (571) 8766121 - 8766114

KM 1.7 Autopista Medellín (Calle 80) costado sur por la entrada al parque La Florida

KM 1.2 adentro Parque Industrial Terrapuerto Bodega 34

### POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y CAMBIOS

Se define como devolución de producto a la posibilidad del comprador de devolver lo comprado en el plazo máximo de dos (2) días que cuentan desde la fecha de recibido el material.

#### 1. Causales para devolución:

- Por conceptos asociados a calidad del material o incumplimiento asociado al proceso de entrega debidamente comprobados.
- Que la compra por algún motivo se haya duplicado.
- Que el producto no corresponda exactamente a lo comprado por el cliente.
- Que el cliente desista de la compra o el producto no era lo esperado (tener en cuenta que aplica para productos en stock, no realizados bajo pedido específicamente para la obra o proyecto del cliente).

#### 2. Condiciones para devolver un producto o compra:

En caso de que el cliente quisiera devolver un producto adquirido en <https://moldeparaconcretoestampado.com/>, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Contar con toda la documentación de compra y ser el titular que realizó la compra.
- El producto debe estar en perfectas condiciones, sin muestras de uso o desgaste, rayones o hendiduras.
- Toda devolución se podrá efectuar, siempre y cuando se haga entrega del producto en las mismas condiciones en que se recibió y en su empaque original.
- Las devoluciones de cualquier material solo se podrán realizar a partir de la unidad de medida entregada (Ejemplo: Caja, bolsa, cuñete, etc.), debe estar completa y en perfecto estado.
- No pegar etiquetas propias o de transporte sobre el producto.

#### 3. No se aceptan devoluciones de productos adquiridos bajo las siguientes condiciones:

- No se aceptarán devoluciones o cambios de materiales en los que CONCRETO ESTAMPADO DE COLOMBIA haya incurrido en una fabricación bajo pedido o especial o compra a un tercero conforme a una especificación dada por el cliente (hecho a la medida) exceptuando problemas de calidad del material comprobados y notificados en el momento de la entrega.
- Que hayan sido vendidos expresamente sin derecho a devolución, condición aceptada por el usuario.
- En productos perecederos no se aceptarán devoluciones de productos que su fecha de vencimiento sea inferior a 30 días.
- No se aceptarán devoluciones o cambios de materiales que se encuentran en oferta excepcional, liquidación y/o saldos, siempre y cuando este comunicado en la oferta.

#### 3. Exoneración de responsabilidad de la garantía:

Esta garantía cubre los defectos de fabricación que incidan en la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento del producto, conforme a lo establecido en el presente documento, en la ley 1480 de 2011 y las normas que lo modifiquen o adicionen.

CONCRETO ESTAMPADO DE COLOMBIA se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:



Nit: 900440077-9

## Transforma la forma de ver el concreto



PBX: (571) 8766121 - 8766114

KM 1.7 Autopista Medellín (Calle 80) costado sur por la entrada al parque La Florida

KM 1.2 adentro Parque Industrial Terrapuerto Bodega 34

- a. Fuerza mayor o caso fortuito.
- b. El hecho de un tercero.
- c. El uso indebido del producto por parte del consumidor.
- d. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en las fichas técnicas o etiquetas o brochures o videos acerca de los productos.

e. El contenido acerca de los materiales y sus usos deberán estar acorde con la complejidad del producto, que se encontrará en <https://moldeparaconcretoestampado.com/> y <https://concretoestampadocolombia.com/> Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado la información, uso o mantenimiento.

Proceso de solicitud de devolución de productos:

Para poder realizar la devolución del producto comprado en <https://moldeparaconcretoestampado.com/> deberá comunicarse con nuestra línea de Servicio al Cliente Nacional (+57) 8766114 o 8766121. Tener en cuenta:

Enviar el producto a la oficina principal, para este caso Servicio al Cliente le informará la forma de enviar el producto, tener en cuenta que, si es una dirección diferente a la enviada, el transporte correrá por cuenta del cliente.

### 5. Reversión de pagos

En los casos en los que de acuerdo con la Ley 1480 de 2011 y al Decreto 587 de 2016 aplique la reversión del pago hecho por medios electrónicos se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- a. La reclamación se podrá presentar a través de los siguientes canales: Líneas de Atención Nacional: (+57) 8766114 o 8766121.
- b. Debe tratarse de la reversión de un pago de una compra realizada a través del Sitio o de canales telefónicos anteriormente mencionados.
- c. Indicar qué causal de las mencionadas en el Decreto 587 de 2016 se invoca y el valor a ser reembolsado.
- d. Identificar la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación que se quiere reversar. Tener en cuenta que, si la operación fue con tarjeta de crédito, la devolución se realizará a esta misma.
- e. Presentar la reclamación dentro de los 2 días hábiles contados a partir del momento en el que recibe el producto que motiva la reversión del respectivo pago.
- f. En caso de haber recibido algún producto, este debe ponerse a disposición de CONCRETO ESTAMPADO DE COLOMBIA en las mismas condiciones en que fue entregado para proceder a su recogida.
- g. Notificar al emisor del instrumento de pago electrónico dentro del mismo plazo de cinco (2) días hábiles mencionado en el punto 5 anterior, en los términos establecidos en el Decreto 587 de 2016.

Las devoluciones generan una nota crédito a favor del cliente por el valor de la compra, se descontarán los costos asociados al transporte y deterioro en los casos que aplique.

La nota crédito que se genere por una devolución se podrá utilizar para otra compra del cliente o la devolución del dinero si así lo requiere el cliente.