

	POLITICA DEVOLUCIONES Y GARANTIAS		PÁGINA 1 DE 2	
			E - 019	
			VERSIÓN: 01	FECHA: 24-07-2025

En **SUPETROCOL S.A.S**, se establece los lineamientos para garantizar la calidad de nuestros productos y extender la confianza y satisfacción de nuestros clientes en cumplimiento a la Legislación vigente (Ley 1480 de 2011 y Decreto 735 de 2013). Esta política aplica a todos nuestros clientes locales como nacionales.

1. DEVOLUCIONES.

Para gestionar una devolución tenga en cuenta la siguiente información:

- **Plazo:** Se dispone de (15) días calendario a partir de la fecha de la recepción del producto para solicitar una devolución.
- **Estado del Producto:** El producto debe estar en buen estado libre de cualquier deterioro alteración o maltrato, con su empaque original, accesorios, etiquetas y manuales completos.
- **Comprobante de compra:** Es indispensable realizar la presentación de la factura.
- **Excepciones:** No se aceptan devoluciones de productos que presenten rayones profundos, fisuras, oxidación, abolladuras, piezas rotas por manipulación de herramientas o modificaciones al diseño de fábrica.

1.1 Proceso de Devoluciones.

- ✓ Comuníquese con nuestro equipo de atención al cliente a través del correo electrónico compras@supetrocol.com.co o al número telefónico [3183303633](tel:3183303633).
- ✓ Indique el motivo de la devolución y adjunte una foto o video del producto que evidencie la falla.
- ✓ Una vez sea revisada la información y aprobada la garantía se indicara las instrucciones para el envío del producto.
- ✓ La respuesta a una solicitud de devolución será tramitada dentro de los (8) días calendario vía correo electrónico, para productos de origen nacional. Para los productos importados los tiempos de respuesta de ajustaran a los términos del fabricante.

1.2 Derecho de Retracto.

De acuerdo con el derecho de retracto definido en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor, para acceder a este derecho se deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en el que fue recibido. Así mismo, el cliente deberá coordinar la devolución con **SUPETROCOL S.A.S** y la empresa transportadora.

 SUPETROCOL Suministros Petroleros Colombianos S.A.S. NIT 900.222.435-8	POLITICA DEVOLUCIONES Y GARANTIAS	PÁGINA 2 DE 2
	VERSION: 01	FECHA: 24-07-2025

Se coordinará una fecha para la recolección por parte de la empresa transportadora, teniendo en cuenta que los gastos de envío correspondientes a la devolución estarán a cargo del cliente y **SUPETROCOL S.A.S**, se reserva el derecho de reconocimiento de dicho retracto si el producto fue utilizado aun por primera vez.

2. GARANTIAS.

Los productos comercializados por **SUPETROCOL S.A.S**, cuentan con tiempo de garantía según los términos del fabricante o el plazo que el mismo otorgue, El cliente podrá exigir a su elección la reparación del producto, cambio del producto por otro de las mismas características o la elaboración de una nota crédito.

En caso de elegir la opción de reparación esta se realizara en un término máximo de (15) días hábiles según la falla que presente.

La garantía cubre defectos de fabricación o fallas de materiales bajo condiciones normales de uso.

No cubre:

- ✓ Daños ocasionados por mal uso.
- ✓ Desgaste normal.
- ✓ Falta de mantenimiento.
- ✓ Reparaciones realizadas por terceros no autorizados.

2.1 Fallas causadas por el incumplimiento de instrucciones del fabricante.

2.2 Proceso de Garantías.

Para mayor información o reclamos relacionados con garantías se dispone de los siguientes canales de comunicación:

Correo: compras@supetrocol.com.co

Celular: 3183303633

Dirección: Carrera 27B No. 5C-02

ELABORÓ: 	APROBÓ: 
Director Admón. y Financiero	Gerente