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 o cambio
- **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 servicioalcliente@supetrocol.com.co o al número telefónico 3165158839 Página Web www.supetrocol.com.co
- ✓ Indique el motivo de la devolución y adjunte el registro audiovisual (foto-video) del producto que evidencie la falla.
- ✓ Una vez sea revisada la información y aprobada la garantía se indicará las instrucciones para el envió del producto.
- ✓ La respuesta a una solicitud de devolución será tramitada dentro de los (5) 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.

2. GARANTIAS.

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

En caso de elegir la opción de reparación, esta se realizará en los términos establecidos, por el área técnica de SUPETROCOL SAS o del fabricante y/o proveedor, 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.
- ✓ Fallas causadas por el incumplimiento de instrucciones del fabricante.

2.1 Proceso de Garantías.

Para más información, consultas o reclamos relacionados con garantías se dispone de los siguientes canales de comunicación:

Correo: servicioalcliente@supetrocol.com.co
Celular: 3165158839.
Web: www.supetrocol.com.co

Dirección: Carrera 27B No. 5C-02

ELABORÒ:	APROBÓ:
Director Admón. y Financiero	**Gerente**