



POLITICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

FV-001  
Versión2  
Vigente 2020-10-01

En consideración a los términos y condiciones de entrega previstos, y en cumplimiento a los estándares normativos que le son aplicables, el proceso de devolución y cambios de productos podrá llevarse a cabo teniendo en cuenta las siguientes políticas definidas por ROOFLINE COMPANY SAS y amparadas por la normatividad vigente.

1. Definiciones:

- **Calidad:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- **Ciente:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.
- **Producto defectuoso:** Es aquel producto o servicio que en razón de un error el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.
- **Devolución:** Es el proceso mediante el cual un cliente que ha comprado un producto previamente la devuelve a la empresa y a cambio, recibe efectivo por devolución o un crédito para usar en otra compra.
- **Cambio:** Es el proceso mediante el cual el cliente cambia un producto sin afectar el precio.
- **Defectos por calidad:** Se entiende por defecto de calidad todo producto que tenga defectos de fábrica, es decir, todo material que no corresponda a las especificaciones que ostenten o a las menciones de la ficha técnica o no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado.
- **Comité de Control de Calidad:** Grupo de colaboradores de ROOFLINE COMPANY SAS liderados por auditoría interna para la revisión de las devoluciones y cambios de producto solicitados por el cliente hacia la empresa.

2. Condiciones generales:

- a. El plazo máximo para realizar solicitud de cambios o devoluciones es de 30 días calendario contados a partir de la entrega del producto. Excepto para distribuidores o subdistribuidores, es decir, clientes con compras mayores de \$50,000,000.
- b. El plazo para devolver productos por RETRACTO es 1 a 3 días hábiles para despachos en la ciudad de Bogotá, y para los pedidos fuera de Bogotá es de 1 a 5 días hábiles después de la entrega del producto.
- c. Los productos deberán ser enviados conservando las etiquetas y embalaje original con los que fueron entregados; en caso de ser usados el consumo no debe ser mayor a cinco (5) metros. Cuando sea por defectos de calidad en el intermedio o final del rollo, únicamente se hará el cambio o la devolución por los metros físicos que se devuelvan a la empresa y después de la validación por el Comité de control de calidad.
- d. Las devoluciones se hacen únicamente por unidades de rollo completo, en caso de ser por metros ROOFLINE COMPANY SAS no podrá aceptar la devolución y no podrá reembolsar el



POLITICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

FV-001  
Versión2  
Vigente 2020-10-01

pago, a excepción de que los metros tengan defectos por calidad mas no por manipulación o defectos en el transporte.

- e. El cliente deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. **Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente.** En caso de producirse una devolución válida de acuerdo con estas políticas de devolución, y, por consiguiente, se haga uso de la facultad de retracto, **ROOFLINE COMPANY SAS quedara con un saldo a favor para una próxima compra** lo que el cliente haya pagado por el transporte del producto devuelto, el cual debe estar soportado con una guía de transporte. De encontrarse que, a pesar de los requisitos debidamente informados al cliente para la configuración del derecho de retracto, ROOFLINE COMPANY SAS encuentra que el producto no fue devuelto en las mismas condiciones en que fue entregado, o que el mismo ha sido dañado por un acto u omisión imputables al cliente, ROOFLINE COMPANY SAS estará facultado para abstenerse de reconocer el derecho de retracto solicitado por el cliente. En el caso de que sea en la ciudad de Bogotá y el producto sea recogido por los **camiones de ROOFLINE COMPANY SAS**, esto se hará según la zona y ruta programada de los camiones se acuerdo al líder de logística.
- f. El producto en promoción o adquirido a través de sección de ofertas o material cortado no es sujeto de devolución o cambio ni garantía, solo se podrá devolver dicho producto en caso de presentarse inconformidades en defectos por calidad.
- g. Si el motivo de la devolución es de defectos por calidad, el cliente puede escoger el cambio del producto o un saldo a favor para realizar la próxima compra.
- h. En caso de que el cliente requiera el reembolso del dinero, se hará únicamente cuando no haya disponibilidad de inventario del producto requerido y ROOFLINE COMPANY SAS está en la obligación de reembolsar el dinero en los próximos quince (15) días siguientes a la solicitud.

### 3. Exoneración de responsabilidad:

ROOFLINE COMPANY SAS quedará exonerado de cualquier responsabilidad frente a cualquier daño o variación que pudiere sufrir el producto derivado de un hecho o circunstancia causada por fuerza mayor o caso fortuito, que se haya presentado un uso indebido del bien por parte del cliente, o que por actuaciones de un tercero se pueda haber causado daño al producto. Si los productos presentan daños causados por un mal uso o negligencia (exposición a productos químicos, sustancias cáusticas, fuente de llama abierta, mucho calor, objetos afilados, etc.) o causados por un uso indebido de tintas, cabezales o máquinas.

Si la devolución o cambio se realiza fuera del periodo establecido o el artículo se ha utilizado, estropeado o no se envía en su embalaje original, ROOFLINE COMPANY SAS no podrá aceptar la devolución o cambio y no podrá reembolsar el pago.

Es importante que cuando se practique la devolución o cambio el cliente considere todos los productos del mismo pedido que quiere devolver o cambiar. En caso de que solicite una segunda devolución o cambio del mismo pedido ROOFLINE COMPANY SAS se reserva el derecho de aceptar o rechazar la segunda solicitud.