

| | | | |
|---|---|----------|-------------|
|  | Políticas de Cambios, Devoluciones y Garantías | Código: | DL-PCDG-01 |
| | | Versión: | 01-2026 |
| | | Fecha: | Apr-08-2026 |

Políticas de Cambios, Devoluciones y Garantías Pol Electric S.A.S.

En **Pol Electric S.A.S.**, nuestro objetivo es que quedes plenamente satisfecho con tus compras. Si por alguna razón necesitas realizar un cambio, solicitar una devolución o hacer efectiva una garantía, a continuación, te explicamos nuestro procedimiento de acuerdo con la legislación colombiana (Ley 1480 de 2011).

1. Derecho de Retracto (Compras Online)

De acuerdo con el Estatuto del Consumidor, para las compras realizadas a través de nuestra tienda online, tienes derecho a retractarte de la compra dentro de los **cinco (3) días hábiles** siguientes a la entrega del producto.

- **Condiciones:** El producto debe estar **nuevo, sin abrir, en su empaque original**, con todos sus accesorios, manuales y etiquetas intactas, y **no debe haber sido instalado ni conectado** a la red eléctrica.
- **Costos de envío:** Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán asumidos en su totalidad por el comprador.
- **Reembolso:** Una vez recibamos el producto y verifiquemos que cumple con las condiciones, **Pol Electric S.A.S.** devolverá el dinero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

2. Políticas de Cambio por Gusto o Error en la Compra

Si te equivocaste de referencia, medida, voltaje o simplemente deseas cambiar el producto, te ofrecemos un plazo de **Ocho (8) días calendario** después de haber recibido el producto para solicitar el cambio.

- **Requisitos:** El artículo debe estar en perfectas condiciones, en su empaque original y sin rastros de haber sido usado o instalado. Debes presentar la factura de compra o el número de orden.
- **Logística:** Los fletes de envío para el cambio (tanto el retorno a nuestras bodegas como el envío del nuevo producto) correrán por cuenta del cliente, a menos que el error haya sido de **Pol Electric S.A.S.** al despachar el pedido.

3. Políticas de Garantías (Fallas Técnicas o Defectos de Fábrica)

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR |
|----------------------------------|-------------------------|---|
| FIRMADO | FIRMADO | FIRMADO |
| Oficial de cumplimiento Suplente | Oficial de Cumplimiento | Gerente Comercial-Operativo Gerente Administrativa |

| | | | |
|---|---|----------|-------------|
|  | Políticas de Cambios, Devoluciones y Garantías | Código: | DL-PCDG-01 |
| | | Versión: | 01-2026 |
| | | Fecha: | Apr-08-2026 |

Si el producto presenta fallas de funcionamiento o defectos de fabricación, evaluaremos tu caso para hacer efectiva la garantía legal.

- **Término de la Garantía:** El tiempo de garantía varía según el producto (por ejemplo, bombillería LED, cables, interruptores o herramientas) y estará especificado en la ficha técnica del artículo. Si no se especifica, el término estándar será de **[6 meses]** a partir de la entrega.
- **Exclusiones de Garantía:** La garantía quedará sin efecto si el técnico determina que el producto falló por:
 - Mala instalación, impericia o conexión a un voltaje inadecuado.
 - Sobrecargas eléctricas externas o cortocircuitos en el lugar de uso.
 - Golpes, humedad, modificaciones o manipulación interna por personal no autorizado.
- **Trámite:** El producto será evaluado por nuestro departamento técnico. Si se dictamina defecto de fábrica, se procederá primero a la reparación, al cambio por un artículo idéntico o, en su defecto, a la devolución del dinero.

4. ¿Cómo solicitar un Cambio, Devolución o Garantía?

Para iniciar cualquier proceso, por favor sigue estos pasos:

1. Envía un correo electrónico a **[contacto@polelectric.com]** con el asunto: *Solicitud de [Cambio / Retracto / Garantía] - Orden # [Tu Número de Pedido]*.
2. Adjunta una copia de la factura o soporte de compra y fotografías claras del estado del producto y su empaque (especialmente para garantías o retractos).
3. Nuestro equipo te responderá en un plazo máximo de **tres (3) días hábiles** indicándote los pasos a seguir y la dirección a la cual debes enviar el producto.

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR |
|----------------------------------|-------------------------|---|
| FIRMADO | FIRMADO | FIRMADO |
| Oficial de cumplimiento Suplente | Oficial de Cumplimiento | Gerente Comercial-Operativo Gerente Administrativa |