

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS DE DRAYCO S.A.S Ver. Febrero de 2025

I. PROCESO DE DEVOLUCIONES

Se requiere que el cliente revise los productos tan pronto los reciba e inmediatamente manifieste inconformidad por escrito al correo servicioalcliente@drayco.com.co o con el Asesor Comercial, especificando las características de la inconformidad en el formato establecido. Lo anterior, con la finalidad de que rápidamente se proceda con el proceso de análisis interno.

Una vez este se haya tramitado exitosamente, el CLIENTE podrá usar el valor de la devolución para adquirir cualquier otro producto que haga parte del portafolio de DRAYCO para la reposición y/o devolución del dinero.

Si el CLIENTE desea adquirir otro producto se emitirá una nota crédito para que el cliente lo adquiera o si la venta es a crédito, se le descontará el valor a la factura.

¿Cuáles son los requisitos generales para devolver un producto?

Tiempo de cobertura	Condiciones del producto
Cinco (05) días hábiles para devolverlo desde que lo recibió.	Independientemente de la razón de la devolución, el producto: <ul style="list-style-type: none">➤ Debe estar en perfecto estado y no tener marcas de uso➤ Debe tener sus accesorios, manuales y etiquetas➤ Debe estar en el empaque original de la marca
	Si el producto tiene un problema o está incompleto: <ul style="list-style-type: none">➤ Cuando sea devuelto, debe estar en las mismas condiciones que describas al reclamar➤ Debe tener todos sus accesorios tal cual llegaron

¿Qué pasa si devuelvo un producto que no cumple con estas condiciones?

Se evaluará cada caso particular. Dependiendo del resultado, podríamos enviarlo de vuelta, descontar una parte del reembolso o tomar alguna otra determinación.

¿Cuándo se reembolsa el dinero?

Haremos lo posible por realizar el reembolso 3 días hábiles después de que llegue el producto, máximo 15 días calendario, una vez que revisemos si cumple con las condiciones establecidas en esta política de devolución.

¿Dónde me reembolsarán el dinero?

El reembolso se realizará a través del mismo método de pago utilizado por el Cliente en la compra original, salvo que se trate de una suma considerable de efectivo o que el Cliente y DRAYCO acuerden otro medio de reembolso. Para el caso de transferencias electrónicas, el cliente deberá

anexar una certificación bancaria no mayor a treinta (30) días calendario.

- **¿Quién debe asumir los costos del transporte?**

Importante: El cliente no pagará costos de envío en los siguientes casos:

- Si el producto recibido no corresponde al publicado
- Si el producto recibido está dañado
- Si el producto recibido no fue el que el cliente compró.

En los demás casos el costo del envío deberá ser asumido por el cliente.

II. PROCESO DE GARANTIA

- **¿En qué casos procede la garantía?**

La garantía procede por problemas de calidad, idoneidad, fallas en su funcionamiento o defectos de fabricación. Al ser DRAYCO distribuidor y NO fabricante, los términos de garantía y el proceso dependerán directamente con la fábrica, proveedor o comercializador de acuerdo con las políticas de cada marca y las condiciones que esta determine.

- **¿Cómo se solicita la garantía?**

- a. Se debe enviar el formato de garantías al correo a servicioalcliente@drayco.com.co y copiando al asesor comercial, explicando en qué consiste la garantía y enviando registro fotográfico o videográfico que demuestre la falla
- b. DRAYCO validará la falla y remitirá la solicitud de queja directamente a la fábrica, proveedor o comercializador para que se pronuncie si aplica o no la garantía
- c. DRAYCO le comunicará al cliente si procede o no la garantía.
- d. En caso de que la garantía proceda, el cliente debe recordar que según la Ley 1480 de 2011, el fabricante, proveedor o comercializador podrá otorgar la garantía de la siguiente forma:
 - Proceder con el arreglo del producto, suministrando todos los elementos necesarios.
 - Si el producto no se puede arreglar o es el segundo arreglo sin resultados, el cliente podrá escoger entre un producto nuevo de las mismas características o la devolución del dinero. Para la devolución del dinero, el cliente deberá suministrar una certificación bancaria con menos de 30 días de expedición al correo servicioalcliente@drayco.com.co

- **¿En cuánto tiempo se hace efectiva la garantía?**

Dependiendo del fabricante, el proceso de diagnóstico tomará hasta un máximo de veinte (20) días hábiles para conocer un concepto técnico que determine, a que se debió la falencia y si procede o no la garantía.

Si el concepto técnico de la fábrica es favorable para el otorgamiento de la garantía, se mencionará el término en el cual se deben hacer las debidas reparaciones o reemplazo de la mercancía, que no deberá exceder de treinta (30) días calendario posteriores a la emisión del concepto. Si llegara a exceder dicho término solo será porque las condiciones técnicas no pueden proceder en menor tiempo y deberá ser justificado ante el cliente.

Si las reparaciones de la fábrica no fueren efectivas, el CLIENTE deberá comunicarse directamente a DRAYCO, a través de servicioalcliente@drayco.com.com copiando al asesor comercial que se realice una segunda visita y se proceda de acuerdo con el apartado anterior.

III. DERECHO DE RETRACTO

1. Aplicabilidad del Derecho de Retracto:

El Cliente o Consumidor, conforme al Artículo 3 de la ley 2439 de 2024, tiene derecho a ejercer el derecho de retracto sobre las compras (incluyendo medios electrónicos o telefónicos) en los casos en que la naturaleza del producto o servicio lo permita.

2. Plazo para Ejercer el Derecho de Retracto:

El Cliente dispone de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la entrega del producto o de la celebración del contrato para el caso de prestación de servicios, para ejercer su derecho de retracto.

3. Procedimiento para el Ejercicio del Derecho de Retracto:

Para ejercer el derecho de retracto, el Cliente deberá notificar a DRAYCO su intención de devolución mediante los canales habilitados de servicio al cliente. La notificación deberá incluir:

Información de contacto del Cliente.

- Número de factura o referencia de compra.
- Breve explicación de los motivos de retracto (opcional).

4. Obligaciones del Cliente

El Cliente deberá devolver el producto en las mismas condiciones en que fue recibido, sin signos de uso y con sus empaques originales completos. Los costos de transporte y demás que se deriven de la devolución serán cubiertos por el Cliente, salvo que DRAYCO disponga lo contrario.

5. Reembolso

Una vez verificado que el producto devuelto se encuentra en las condiciones requeridas, DRAYCO procederá con el reembolso del valor pagado en un plazo no mayor a quince (15) días calendario desde la recepción del producto devuelto. El reembolso del dinero se realizará a través del mismo método de pago utilizado por el Cliente en la compra original, salvo que el Cliente y DRAYCO acuerden otro medio de reembolso.

6. Excepciones al Derecho de Retracto

El derecho de retracto no aplicará en los siguientes casos, conforme lo dispone la normativa vigente:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar.
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
5. En los contratos de adquisición de bienes perecederos.
6. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

IV. CANALES DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Con el fin de disponer de un canal de atención al cliente, DRAYCO SAS dispone de los siguientes medios para que el usuario pueda presentar cualquier tipo de reclamación, solicitud de información o asesoría relacionada con la compra de nuestros productos en línea o el uso de la página web.

Correo electrónico: servicioalcliente@drayco.com.co

Teléfono: 601 2502055

Línea de WhatsApp: 316 8772314

DRAYCO SAS se reserva el derecho de modificar la presente política conforme a los cambios en la normatividad colombiana o en los procesos internos. Cualquier modificación será informada al Cliente a través de los canales habituales de comunicación y se aplicará a partir de su publicación de esta política.

RESPONSABLE	NOVEDAD	FECHA
DRAYCO SAS	Creación del documento.	Agosto de 2023
TAG CONSULTORES	Se agrega apartado del derecho de retracto.	Noviembre de 2024
DRAYCO SAS	Revisión con Gerencias	Noviembre 26 de 2024
TAG CONSULTORES	Modificación conforme a la ley 2439 de 2024	Febrero de 2025