1. Nuestro compromiso

En CALORCOL estamos comprometidos con la calidad de nuestros productos y con ofrecer a nuestros clientes una atención confiable y oportuna. Entendemos que las necesidades de un proyecto pueden cambiar. Por ello, establecemos las siguientes condiciones para los cambios y devoluciones comerciales, teniendo en cuenta la naturaleza técnica de nuestros materiales y sin limitar los derechos reconocidos por la legislación aplicable.

2. Cambios comerciales

Para solicitudes de cambio, se debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Plazo máximo para solicitar un cambio es de **05 días calendario** desde la fecha de recepción de los productos.
- El producto debe estar en perfectas condiciones, totalmente apto para su venta.
- No debe presentar modificaciones.
- El producto debe conservar su empaque original y estar seco, limpio, sin cortes, perforaciones, contaminación, deformaciones, daños o señales de uso o instalación. Deberá haber sido almacenado y manipulado adecuadamente.
- Los cambios comerciales aplican a referencias estándar de inventario habitual, sujetas a disponibilidad y autorización previa de CALORCOL S.A.S.
- Cuando la solicitud de cambio se origine por problemas de calidad, defectos de fabricación o errores en el despacho atribuibles a CALORCOL S.A.S., y una vez realizada la verificación técnica correspondiente, la compañía procederá con la reposición del producto, sin costo adicional para el cliente, cuando esta sea la solución procedente.
- Si el cliente, de común acuerdo con CALORCOL S.A.S., opta por recibir un producto diferente de mayor valor, deberá asumir únicamente la diferencia de precio correspondiente.
- Lo anterior no limitará los derechos del cliente en materia de garantías y demás disposiciones legales aplicables.
- Recomendamos verificar referencias, cantidades y estado físico de los materiales al recibirlos, tanto en nuestras bodegas como en el lugar de entrega. Las solicitudes de cambio comercial se evaluarán bajo las mismas condiciones, independientemente del lugar de entrega. Esta revisión no limita las reclamaciones por defectos o incumplimientos.

3. Devoluciones comerciales

CALORCOL S.A.S. no está obligada a aceptar devoluciones comerciales por sobrantes de obra, errores de compra o de cálculo de cantidades, o cambios en las necesidades del proyecto. La compañía podrá evaluar estas solicitudes de manera excepcional.

Cuando se autorice una devolución comercial y se apruebe el material recibido, CALORCOL S.A.S. emitirá una nota crédito por el valor correspondiente al material aceptado, aplicable a futuras compras en sus canales comerciales. No se realizarán reembolsos en dinero por devoluciones voluntarias, salvo autorización expresa o cuando la ley lo exija.

Para solicitudes de devoluciones, se debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Plazo máximo para solicitar la devolución es de **05 días calendario** desde la fecha de recepción de los productos.
- El producto debe estar en perfectas condiciones, totalmente apto para su venta.
- No debe presentar modificaciones.
- No se aceptan devoluciones sobre pedidos fabricados a la medida o especiales.
- Se aplicarán igualmente las condiciones de empaque original, almacenamiento, estado físico y referencias de inventario habitual establecidas para los cambios comerciales. Toda devolución deberá ser previamente autorizada.
- Los reembolsos que correspondan por ley se efectuarán sin deducciones no autorizadas por la normativa aplicable.

4. Productos especiales o bajo pedido

No se aceptan cambios ni devoluciones comerciales de productos fabricados a la medida, cortados o transformados para un cliente, con dimensiones o especificaciones no estándar, o adquiridos específicamente para atender un pedido, salvo autorización expresa de CALORCOL S.A.S.

Estas condiciones forman parte de las políticas comerciales de CALORCOL S.A.S. y serán aplicables a los pedidos cuya compra haya sido confirmada por el cliente, siempre que la presente política haya estado a su disposición antes de la confirmación del pedido.

Lo anterior no afecta los derechos del cliente en materia de garantías, incumplimiento contractual o derecho de retracto, cuando legalmente procedan.

La confirmación del pedido estará sujeta a las condiciones establecidas en nuestra Política de Cambios y Devoluciones, disponible para su consulta en www.calorcol.com.

5. Transporte y recepción de materiales

Cuando el cambio o devolución comercial obedezca a razones atribuibles al cliente, este asumirá el costo del transporte hasta la bodega indicada por CALORCOL S.A.S. y el despacho del producto de reemplazo, cuando corresponda, incluso si la compra original incluyó flete.

Los productos deberán llegar en perfectas condiciones, en su empaque original y totalmente aptos para su comercialización. El cliente será responsable del adecuado embalaje, almacenamiento, manipulación y transporte hasta su recepción en nuestras instalaciones. La aceptación definitiva estará sujeta a inspección física.

Cuando la causa sea un error de despacho, defecto de fabricación u otro incumplimiento atribuible a CALORCOL S.A.S., la compañía asumirá los costos de transporte que correspondan, conforme a la legislación aplicable.

6. Errores de despacho y garantías

Si el cliente recibe un producto diferente al solicitado, cantidades incorrectas o materiales que presentan posibles defectos o incumplimientos de las especificaciones ofrecidas, podrá informar la novedad a través de nuestros canales de atención. CALORCOL S.A.S. gestionará la corrección de los errores que le sean atribuibles y realizará la evaluación técnica de las reclamaciones de calidad, sin perjuicio de las obligaciones legales como productor o proveedor.

Las reclamaciones por garantía son independientes de los cambios y devoluciones voluntarios. No se condicionarán al plazo comercial de cinco días calendario ni a la conservación del empaque original. Se aplicarán los términos y soluciones previstos en la ley y en las condiciones de garantía correspondientes.

7. Derecho de retracto y reversión del pago

Cuando sea aplicable el Estatuto del Consumidor, el cliente podrá ejercer el derecho de retracto en las modalidades previstas por la ley dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la entrega del bien. Deberá devolverlo por los mismos medios y en las condiciones en que lo recibió, asumiendo los costos de devolución en los términos legales. Se aplicarán las excepciones legales, entre ellas los bienes confeccionados conforme a especificaciones del consumidor o claramente personalizados.

El reembolso por retracto se realizará sin descuentos ni retenciones, dentro del plazo máximo legal de **quince (15) días calendario**, una vez ejercido el derecho y cumplidas las obligaciones legales correspondientes. Se informarán las opciones de reembolso al consumidor.

En compras electrónicas pagadas mediante instrumentos de pago electrónico, el consumidor podrá solicitar la reversión del pago en los casos, condiciones y plazos establecidos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y su reglamentación.

8. Solicitudes y canales de atención

Los cambios, devoluciones y reclamaciones podrán solicitarse por los siguientes canales:

- Línea de servicio al cliente / WhatsApp: 316 527 25 21 – 312 876 57 41
- Chat Online
- Correo electrónico: info@calorcol.com.

Para facilitar la atención, indicar:

- Nombre o razón social.
- Identificación, número de pedido(s) o factura(s), (u otro medio que acredite la compra).
- Referencia(s)
- Cantidad(es),
- Motivo de la solicitud.
- Datos de contacto
- Fotografías cuando corresponda.

CALORCOL S.A.S. dará respuesta a las solicitudes de cambio y devolución comercial en un plazo máximo de **cinco (5) días hábiles** por correo electrónico u otro canal de atención. Las reclamaciones y solicitudes legales se tramitarán dentro de los términos que les sean aplicables.

Una vez autorizada la solicitud comercial, CALORCOL S.A.S. indicará la bodega y las condiciones de recepción. El cliente no deberá remitir material para cambios o devoluciones voluntarios sin autorización previa. La aprobación inicial no equivale a la aceptación definitiva; esta dependerá de la inspección del material recibido.

9. Consideraciones generales

CALORCOL S.A.S. podrá autorizar excepciones comerciales según las circunstancias de cada solicitud. Esta política no sustituye ni limita los derechos legales aplicables. Las operaciones internacionales se sujetarán a las condiciones contractuales y normas aplicables, sin perjuicio de los derechos imperativos que correspondan.