

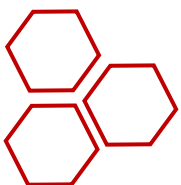
POLITICA

DEVOLUCIONES

Código: SAC-PO-01

Versión: 4

Fecha: 13-06-2025



En **Distriquímicos Aldir S.A.S.**, estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes y el cumplimiento de los más altos estándares de calidad en los productos y servicios que comercializamos. En virtud de ello, establecemos la presente **Política de Devoluciones**, la cual regula las condiciones y procedimientos aplicables en caso de requerir la devolución de productos.

1. CAUSALES DE DEVOLUCIÓN

El Cliente podrá solicitar la devolución de productos únicamente en los siguientes casos:

- a) Por calidad del producto: cuando el producto presente defectos evidentes de fabricación o no cumpla con las especificaciones ofrecidas.
- b) Por error en el despacho: cuando el producto recibido y la cantidad no correspondan al solicitado en el pedido original.

2. CANALES DE COMUNICACIÓN AUTORIZADOS

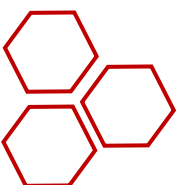
Las solicitudes de devolución se radican únicamente a través de los siguientes canales oficiales de atención al cliente:

- Página web: www.aldir.co / Sección: “Queremos escucharte”



- Correo electrónico:
aldirservicioalcliente1@aldir.co
- Línea telefónica: (601) 4288070 Ext 1002
- WhatsApp: (+57) 3160283847

Nota La solicitud de devolución será gestionada únicamente una vez haya sido **radicada formalmente por el Cliente** a través de cualquiera de los canales de comunicación anteriormente descritos.

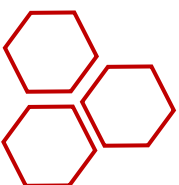


3. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE FRENTE AL PROCESO DE DEVOLUCIÓN.

- a. Es responsabilidad del Cliente inspeccionar cuidadosamente los productos al momento de su recepción. En caso de que alguno de ellos no corresponda al pedido realizado y/o presente defectos evidentes, el Cliente debe notificar dicha situación **por escrito**, dentro de los **tres (3) días siguientes a la entrega** (Sin perjuicio de otros plazos que puedan establecerse en condiciones particulares) al siguiente correo electrónico: aldirservicioalcliente1@aldir.co o mediante cualquiera de los canales de comunicación establecidos en el numeral **No 2** de la presente política.
- b. Es necesario anexar a la notificación, el respectivo soporte fotográfico o cualquier otra evidencia que sustente la solicitud de devolución.
- c. En caso de que el Cliente evidencie daños visibles o alteraciones en el empaque al momento de la entrega por parte de la transportadora, será indispensable dejar la respectiva observación en la guía de entrega. Esta constancia será esencial para la validación del proceso de reclamación.
- d. El Cliente se compromete a devolver los productos en **perfecto estado**, utilizando su **embalaje original**, sin elementos adheridos (precintos, etiquetas u otros distintivos ajenos) que puedan deteriorar el mismo. Asimismo, cada unidad deberá conservar íntegramente sus condiciones originales de envasado y etiquetado. En caso de incumplimiento de estas condiciones, Distriquímicos Aldir S.A.S. se reserva el derecho de rechazar la devolución.

4. RESPONSABILIDADES DISTRIQUÍMICOS ALDIR, FRENTE AL PROCESO DE DEVOLUCIÓN

- a. El área de Servicio al Cliente contará con un plazo de **tres (3) días hábiles**, contados a partir de la recepción de la notificación, para confirmar el registro del caso y asignar el número de radicado correspondiente.
- b. Una vez recibidos los productos devueltos, **Distriquímicos Aldir S.A.S.** procederá a inspeccionarlos. En función de los hallazgos y a su entera discreción, podrá:
 - Subsanan la no conformidad o defecto a su cargo.
 - Sustituir los productos por otros de iguales características, sin costo adicional para el Cliente.
 - Reembolsar al Cliente el valor pagado por los productos en cuestión.



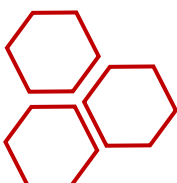
La presente política constituye el único mecanismo disponible para el Cliente en caso de productos o entregas no conformes. **Distriquímicos Aldir S.A.S.** no asumirá responsabilidad alguna por garantías adicionales, ya sean de carácter verbal o escrito, explícitas o implícitas, fuera de lo expresamente estipulado en esta política o en las condiciones particulares del producto.

Distriquímicos Aldir S.A.S. no asumirá responsabilidad por gastos adicionales, ni por productos remitidos a sus instalaciones **sin previa notificación ni autorización expresa al área de Servicio al Cliente.**

Nota importante: El área de Logística no recibirá devoluciones de productos sin previa notificación e indicación del área de Servicio al Cliente.

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	EMITIDO POR (Cargo)	REVISADO POR (cargo)	APROBADO POR (Cargo)
3	15-06-2023	Actualización política	Jefe de servicio al cliente	Representante legal	Representante legal
4	13-06-2025	Actualización política Numeral 3 punto a) Aumenta el tiempo para que el cliente reporte la PQRS Numeral 4 a) Disminuye a 3 días hábiles para que servicio al cliente confirme el registro del caso al cliente	Jefe de Servicio al Cliente.	Jefe de Aplicaciones y Calidad.	Gerente Comercial.





PARQUE INDUSTRIAL PORTOS
Av. Calle 24 # 95 -12 Bodega 21
Teléfono (601) 4 28 8070
www.aldir.co

