

## 1. Generalidades

Indumadera Cía. Ltda. se compromete a garantizar la satisfacción de sus clientes con la calidad de sus productos. En caso de que un cliente no esté completamente satisfecho con su compra, ofrecemos un proceso de devolución que cumple con los más altos estándares de atención y servicio. Estas políticas se aplican a todos los productos adquiridos directamente a través de nuestras tiendas físicas.

## 2. Condiciones Generales para Devoluciones

- **Plazo para Solicitar la Devolución:** Los clientes tienen un plazo de 10 días naturales a partir de la fecha de compra para solicitar la devolución o cambio de un producto. Es indispensable presentar la factura de compra, ya sea impresa o digital.
- **Estado del Producto:** Para que una devolución sea aceptada, el producto debe estar en óptimas condiciones, sin haber sido instalado, sin signos de uso, desgaste o daños, en su empaque original, con todos los accesorios, instructivos y manuales incluidos.
- **Limitaciones de Tiempo y Cargos Adicionales:** Indumadera Cía. Ltda. se reserva el derecho de aceptar devoluciones o cambios de mercadería hasta 10 días después de la compra; pasado este tiempo, se cobrará un recargo del 5% por concepto de gastos operacionales.
- **Forma de Pago:** En caso de que el pago se haya realizado con tarjeta de crédito, se descontará el valor correspondiente a la comisión de la tarjeta del monto a devolver.

## 3. Productos que No Aceptan Devolución

- **Productos Personalizados o a Medida:** Cualquier producto que haya sido fabricado bajo pedido especial, cortado a medida, o personalizado según las especificaciones del cliente, no será elegible para devolución.
- **Productos en Liquidación, Exhibición, Precio Especial o Descontinuados:** Los productos adquiridos en liquidación, exhibición, precio especial o descontinuados no son sujetos a devolución.
- **Productos Instalados:** Cualquier producto que haya sido instalado, incluso parcialmente, no será aceptado para devolución.

## 4. Procedimiento para Devolución de Productos

- **Solicitud de Devolución:** El cliente deberá contactar a su asesor de ventas para iniciar el proceso de devolución. Se solicitará información sobre la compra y el motivo de la devolución.
- **Inspección del Producto:** Indumadera Cía. Ltda. se reserva el derecho de inspeccionar el producto para verificar su estado antes de aprobar la devolución. Si el producto no cumple con las condiciones mencionadas en la sección 2, la devolución será rechazada.
- **Aprobación de la Devolución:** Una vez aprobada la devolución, se emitirá una nota de crédito (NC) a favor del cliente, la cual podrá ser utilizada como forma de pago en futuras compras en nuestras tiendas.
- **Cambios de Producto:** Para realizar un cambio de producto, que sea debidamente aceptado por nuestro equipo, se ofrecerá un producto con características idénticas y precio similar al producto original, sujeto a disponibilidad de inventario. Si el cambio es por un producto de mayor valor, el cliente deberá pagar la diferencia correspondiente. Si es por un producto de menor valor, la diferencia se reflejará en una nota de crédito a favor del cliente.

## 5. Penalidades por Cancelación de Reservas

Si la mercadería se encuentra reservada y el cliente desiste de la compra, Indumadera Cía. Ltda. se reserva el derecho de cobrar una penalidad del 5% del valor de la compra por concepto de gastos operacionales. La diferencia se emitirá en una nota de crédito a favor del cliente.

## 6. Costos Asociados a la Devolución

- **Cargos por Devolución:** Si la devolución es por motivos ajenos a defectos de fabricación o errores en el envío, el cliente será responsable de los costos de transporte y cualquier cargo adicional asociado con la devolución del producto.
- **Devolución por Defectos o Errores:** En caso de que la devolución sea debida a un defecto de fabricación o un error en el envío, Indumadera Cía. Ltda. asumirá todos los costos de transporte y reemplazo del producto.

## 7. Excepciones y Limitaciones

- **Daños durante el Transporte:** Si el producto llega dañado debido al transporte, es responsabilidad del cliente notificar a Indumadera Cía. Ltda. dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del producto.
- **Productos no Reclamados:** Si el cliente no recoge el producto devuelto dentro de los 30 días posteriores a la notificación de su disponibilidad, Indumadera Cía. Ltda. se reserva el derecho de disponer del producto sin responsabilidad alguna. Indumadera Cía. Ltda. calculará un costo adicional por concepto de bodegaje según el tiempo que el material permanezca en nuestras instalaciones.

## 8. Derecho a Cambios en la Política

Indumadera Cía. Ltda. se reserva el derecho de modificar o complementar esta política de devolución en cualquier momento. Cualquier cambio será comunicado a través de nuestra página web o en nuestras tiendas.