

# PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S

## OBJETIVO.

Establecer criterios y procedimientos claros para las garantías, cambios y devoluciones de los productos vendidos por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**, garantizando la idoneidad y eficacia de los productos ofrecidos, en cumplimiento con la Ley 1480 de 2011. Esta política busca proporcionar un servicio eficiente y eficaz, minimizando el tiempo de atención y las posibles causas de reclamación.

## ALCANCE.

Esta política aplica a todos los productos vendidos por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** y cubre los aspectos relacionados con la garantía legal, incluyendo contenido, término y efectividad, así como el procedimiento para su solicitud.

## DEFINICIONES CLAVE.

1. **Consumidor o usuario:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.
2. **Productor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos.

3. **Proveedor** o

**expendedor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S**

4. **Producto defectuoso:** Cualquier artículo que no cumple con la seguridad o calidad esperada o presenta fallas en su diseño, fabricación o información.
5. **Calidad:** Grado en que un producto cumple con lo que se promete o se espera de él.
6. **Idoneidad o eficiencia:** Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado. Cada accesorio y repuesto ha sido diseñado y ensamblado para cumplir con necesidades específicas de transporte o diversión. El uso del producto en condiciones para las cuales no fue diseñado puede acelerar el desgaste y requerir reemplazos más frecuentes. En caso de que se evalúen situaciones en las que el producto ha sido utilizado en condiciones no previstas por el diseño, este será un factor determinante para la resolución final de la reclamación. La garantía no se aplicará si se demuestra que el producto ha sido utilizado de manera inapropiada o fuera de las condiciones para las cuales fue diseñado.
7. **Seguridad:** Condición del producto conforme con la cual, en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores.
8. **Garantía:** Es la obligación que tienen todos los productores y proveedores de responder por la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y correcto funcionamiento de los productos que ofrecen. Esta responsabilidad asegura que los productos vendidos cumplan con los estándares de calidad establecidos y sean seguros para el uso previsto. La garantía legal cubre defectos de fabricación y problemas de funcionamiento que no sean atribuibles al uso indebido del producto.
9. **Reclamo por calidad:** Se produce cuando un producto no cumple con los estándares de calidad establecidos y acordados en sus especificaciones técnicas. Este tipo de reclamo aborda problemas relacionados con defectos en la fabricación o en la composición del producto que afectan su desempeño y funcionamiento.
10. **Reclamo por idoneidad:** Ocurre cuando un producto no cumple con la aptitud necesaria para satisfacer la necesidad específica para la cual fue diseñado o producido. Este tipo de reclamación se basa en la falta de adecuación del producto para su uso previsto, según las expectativas y requerimientos del consumidor.
11. **Término de garantía.** Es el tiempo en el cual el proveedor y distribuidor están obligados a responder por la calidad, idoneidad y seguridad del producto, que empieza a correr desde la entrega material del bien al consumidor.
12. **Ventas a distancia:** Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico.
13. **Deberes del consumidor. (i)** Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación. **(ii)** Obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas. **(iii)** Cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos.

## **POLITICA DE GARANTÍAS.**

La garantía ofrecida por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** cubre únicamente defectos de fabricación que sean comprobables por personal técnico de nuestra empresa.

**Exclusiones de la Garantía.** La garantía no cubre:

- **Desgaste Normal:** El desgaste que se produce de manera esperada debido al uso regular y prolongado del producto.
- **Desgaste Prematuro:** El desgaste que ocurre antes del tiempo esperado, causado por factores como el perfil de manejo del cliente o posibles fallas mecánicas en el vehículo donde se instaló el componente. Dado que estos factores pueden influir considerablemente en la durabilidad del producto, no se consideran defectos de fabricación.
- **Uso Inadecuado:** Daños ocasionados por el uso del producto fuera de las especificaciones recomendadas o por un manejo inapropiado por parte del cliente. En estos casos, si se determina que el producto ha sido mal utilizado, no se procederá con el cambio o reparación del mismo.
- **Desperfectos Mecánicos:** Problemas mecánicos en el vehículo que puedan afectar el funcionamiento del producto instalado.
- **Alteración del Producto:** Modificaciones o cambios realizados en el producto que alteren sus condiciones originales.
- **Daños por Factores Externos:** Daños causados por líquidos, alimentos, polvo, almacenamiento inapropiado, animales, insectos u otros objetos ajenos al estado original del producto.
- **Fuerza Mayor o Caso Fortuito:** Eventos extraordinarios como incendios, terremotos, inundaciones, u otros desastres naturales fuera del control humano.
- **Acción de Terceros:** Daños causados por terceros ajenos a la venta y uso del producto.
- **Daños por accidentes o transporte:** No se otorgará garantía por daños ocasionados durante el traslado del producto, cuando estos sean consecuencia de accidentes, manejo inadecuado o falta de cuidado por parte de la empresa de transporte o terceros responsables del envío.
- **Incumplimiento de instrucciones de uso o mantenimiento:** Cuando el consumidor no atiende las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual de producto.
- **Aceptación de Imperfectos:** Cuando en la factura de venta el consumidor haya sido informado de algún defecto o deterioro del producto y haya aceptado la compra en esas condiciones, la garantía no será exigible respecto a esos defectos o deterioros previamente aceptados.

I. **REPUESTOS DE USO (EMPAQUETADURAS, CAUCHOS, FILTROS, PARTES METALICAS, REPOSAPIES, PARTES PLASTICOS, ESPEJOS, ETC)**

- ✓ **Período de Garantía:** (3) meses contados a partir de la fecha de emisión de la factura de venta o documento equivalente de compra al consumidor.
- ✓ **Cobertura:** Por defectos de fabricación del producto o en su funcionalidad.
- ✓ **Exclusiones:** Si se evidencia una mala manipulación de la pieza al momento de su instalación; Adaptaciones en vehículos para los cuales la parte no fue diseñada, cuando se cambia alguna parte sin tener en cuenta las demás partes complementarias que garantizan el funcionamiento óptimo de todo el conjunto, cuando se realizan reparaciones haciendo combinaciones de marcas de repuestos. Daños ocasionados en la instalación como rayones, desprendimiento de piezas, pérdida de componentes entre otros no serán considerados.

II. **REPUESTOS DE DESGASTE (CAUCHOS CAMPANA & CAUCHOS MANZANA, GUAYAS, DISCOS DE CLUTCH, TRANSMISION, FRENOS, RODAMIENTOS)**

- ✓ **Período de Garantía:** (3) meses contados a partir de la fecha de emisión de la factura de venta o documento equivalente de compra al consumidor.
- ✓ **Cobertura:** Por defectos de fabricación del producto o en su funcionalidad.
- ✓ **Exclusiones:** Si se evidencia una mala manipulación de la pieza al momento de su instalación, adaptaciones en otros vehículos para los cuales la parte no fue diseñada, vehículos de competencia, vehículos que utilizados para arrastrar o cargar cargas sobre dimensionadas, vehículos con cambios o repotenciaciones que alteran la originalidad del mismo, deficiencias en lubricantes (como poco aceite de motor, aceite de suspensión no fabricado para este sistema, liquido de freno defectuoso o bajo nivel) y demás fluidos que garantizan el óptimo funcionamiento de las partes antes mencionadas. Mala operación del vehículo que ocasiona el daño en la parte.

III. **LLANTAS**

- ✓ **Período de Garantía:** Como importador y comercializador de las llantas **FLEXWHEELS** para Colombia, Sur América y Centro América, se otorga garantía por defectos de fabricación a todas las llantas vendidas por nuestra empresa. Los términos de la garantía solo incluyen defectos de fabricación y en ningún caso el desgaste o daños que se generen por el uso de la llanta. La garantía por defectos de fabricación es de (6) meses contados a partir de la fecha de emisión de la factura de venta o documento equivalente de compra al consumidor. En caso de evidenciar un defecto de fábrica se debe informar de inmediato al distribuidor.
- ✓ **Cobertura:** Por defectos de fabricación del producto o en su funcionalidad
- ✓ **Exclusiones:** • Daños, fallas o desgaste irregular o prematuro causado por, o resultado de un incendio, accidente, corrosión química, daños maliciosos, vandalismo o peligros en la carretera. Los ejemplos de peligros en la carretera incluyen, sin limitación, clavos, vidrios, piedras, bordillos y otros objetos extraños y obstrucciones u obstáculos naturales y artificiales, como excavaciones, construcciones, baches y agujeros. Los daños causados por los peligros del camino pueden incluir, sin limitación, cortes, trabas, pinchazos, desgastes, contusiones en la carcasa y roturas de impacto. • Daños,

fallas o desgaste irregular o prematuro causado por, como resultado de, una operación o mantenimiento incorrecto, como por ejemplo, mala aplicación, negligencia, uso indebido, sobrecarga, inflado insuficiente o excesivo, velocidad excesiva, instalación inadecuada, alineación incorrecta de las ruedas, montaje o desmontaje incorrecto, uso de selladores de pinchazos, tapones o rellenos para llantas, incumplimiento de las instrucciones o los parámetros de seguridad, uso o mantenimiento, o cualquier alteración en el llanta como, por ejemplo, parches, Material decorativo de la pared lateral o la adición de una incrustación blanca (pared blanca) a cualquier llanta. • Agrietamiento del labrado por las condiciones externas del clima

#### IV. **PARTES ELECTRICAS**

- ✓ **Período de Garantía:** (1) meses contados a partir de la fecha de emisión de la factura de venta o documento equivalente de compra al consumidor.
- ✓ **Cobertura:** Por defectos de fabricación del producto o en su funcionalidad, no se asumirá la garantía si se evidencia una mala manipulación de la pieza al momento de su instalación.
- ✓ **Exclusiones:** Malas instalaciones, adaptaciones en otros vehículos para los cuales la parte no fue diseñada, vehículos de competencia, vehículos con cambios o repotenciaciones que alteran la originalidad de este, mala operación del vehículo que ocasiona el daño, alteraciones en la parte eléctrica debido a uso inadecuado o condiciones ambientales extremas.

#### V. **SILICONAS**

- ✓ **Período de Garantía:** (3) meses contados a partir de la fecha de emisión de la factura de venta o documento equivalente de compra al consumidor.
- ✓ **Cobertura:** Por defectos de fabricación del producto o en su funcionalidad, no se asumirá la garantía si se evidencia una mala manipulación de la pieza al momento de su instalación.
- ✓ **Exclusiones:** Si se evidencia una mala manipulación al momento de su aplicación; Uso indebido, accidentes, o aplicación incorrecta. También se excluyen los daños causados por condiciones ambientales extremas no especificadas en las instrucciones del producto. No seguir las recomendaciones de aplicación del fabricante. Esto incluye preparar adecuadamente las superficies y aplicar la silicona en las condiciones ambientales recomendadas.

#### VI. **BATERIAS**

- ✓ **Período de Garantía:** El período de garantía será de seis (6) meses, contados a partir de la fecha de emisión de la factura de venta o del documento equivalente que acredite la compra del producto por parte del consumidor final.  
Para hacer efectiva la garantía, el producto debe ser presentado en el punto de venta o canal autorizado para devoluciones referido en esta política.  
La batería puede ser sometida a pruebas por un técnico autorizado para confirmar el defecto de fabricación.

En caso de reemplazo, el nuevo producto contará con un nuevo período completo de garantía de seis (6) meses, contados desde la fecha de entrega del bien de reemplazo.

- ✓ **Cobertura:** Por defectos de fabricación o en su funcionalidad.
- ✓ **Exclusiones:** La garantía no será aplicable en los siguientes casos:
  - Sobrecarga o subcarga de la batería.
  - Problemas con el sistema de carga (alternador, motor de arranque, etc.).
  - Uso indebido del producto: conexiones incorrectas, o uso en vehículos para los cuales no fue diseñada la batería.
  - Manipulación inadecuada: instalación incorrecta, daños físicos evidentes o golpes por caídas.

#### VII. **CRC**

Las garantías seguirán las políticas de la compañía **MCM COMPANY S.A.S**

Las reclamaciones podrán ser presentadas por escrito al correo electrónico: [servicio.mcm@mcmcompany.co](mailto:servicio.mcm@mcmcompany.co) o telefónicamente a través de la línea de servicio al Cliente: Línea fija 604 - 5402030, WhatsApp: 3138718405 o desde celular # 323.

### **PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN**

Para presentar una reclamación por garantía en **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**, el consumidor debe seguir una serie de pasos para asegurarse de que su reclamación sea efectiva y esté bien fundamentada. Aquí te detallo el proceso general que debe seguir:

1. **Canales de recepción de reclamos:** El cliente puede presentar su solicitud de garantía a través de los canales de atención dispuestos:
  - **Correo electrónico:** [pqrs@darrow.com.co](mailto:pqrs@darrow.com.co)
  - **Línea de atención al cliente:** 604 322 3929
  - **Presencialmente:** En nuestras instalaciones (Calle 36 # 48-14, Medellín, Antioquia) o en nuestra bodega (Parque Industrial Zona E - A, 500 m del cruce del Tablazo, Rionegro, Antioquia).
  - **Página web:** <https://darrow.com.co/pqrs/>

1. **Información Requerida:**

Al presentar la reclamación, el consumidor debe proporcionar:

- **Prueba de compra:** Número de factura de venta, contrato o documento equivalente que acredite la adquisición del producto, e indicar la **fecha de la compra**. Si la compra se realizó mediante un distribuidor autorizado, indicar también dicho distribuidor.

- **Datos de contacto:** Nombre completo, número de identificación, teléfono, dirección y correo electrónico del reclamante.
- **Descripción del defecto:** Explicación detallada del problema o daño que presenta el producto. Se recomienda adjuntar fotografías o videos que evidencien el defecto, para facilitar su evaluación inicial.
- **Entrega del producto:** El consumidor **debe poner el producto a disposición del expendedor (vendedor)** en el mismo sitio donde lo adquirió o **entregar el producto en las instalaciones de EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** (es decir, directamente al fabricante). En cualquier caso, la entrega del bien para su revisión es un **requisito obligatorio** para tramitar la solicitud de garantía.

**Nota:** En caso de que se requiera transporte del bien hasta nuestras instalaciones para su evaluación o reparación, **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S. asumirá los costos de envío** correspondientes. El cliente debe embalar adecuadamente el producto (preferiblemente en su empaque original o uno que ofrezca protección equivalente) para evitar daños durante el transporte; cualquier deterioro adicional causado por un embalaje inadecuado será **responsabilidad del consumidor.**

## 2. **Evaluación y Respuesta a la Reclamación:**

Una vez que se reciba la solicitud de garantía junto con toda la información solicitada y el producto, **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** analizará el caso a través de su equipo técnico especializado. La empresa dará una respuesta al cliente en el tiempo y bajo las condiciones que establece su proceso interno.

- **Plazo de respuesta:** **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** emitirá una decisión escrita y debidamente motivada sobre la reclamación presentada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor haya presentado la solicitud de efectividad de la garantía, siempre que haya entregado el producto y suministrado toda la información necesaria. Este término de quince (15) días hábiles se contará a partir del día hábil siguiente a la recepción completa de la solicitud por parte de la empresa.
- **Contenido de la respuesta:** La decisión será comunicada por escrito (vía correo electrónico, carta física o el medio acordado) e **incluirlá las razones y las pruebas** que justifiquen dicha decisión. En particular, se indicará si:

- **Se acepta la solicitud de garantía:** Es decir, que el defecto reportado está amparado por la garantía legal. En tal caso, se informará al consumidor cómo se hará efectiva la garantía (reparación, reposición o devolución, según corresponda)
- **Se hace efectiva de manera diferente a la solicitada:** Por ejemplo, si el consumidor solicitó cambio del producto, pero la empresa considera procedente una reparación (o viceversa), la respuesta explicará el motivo técnico o legal de dicha decisión.
- **Se niega la garantía:** Si tras la evaluación se determina que el producto **no tiene un defecto cubierto por la garantía legal** (por ejemplo, si el daño proviene de un mal uso, desgaste normal, o la reclamación fue presentada fuera del término de garantía), la empresa negará la solicitud. En este caso, la respuesta expondrá claramente las razones de la negación y las pruebas que la sustentan (por ejemplo, dictámenes técnicos, fotos o informes que evidencien la causal de exclusión).
- **Devolución del producto en caso de negación:** Si la garantía legal **no es procedente** y el producto ya fue entregado a la empresa para su evaluación, **se devolverá el producto al consumidor**. El cliente podrá retirarlo en el mismo lugar donde lo entregó para la revisión; en caso de requerir envío de devolución, los costos de transporte de regreso estarán a cargo del consumidor (flete por cobrar), ya que la garantía no fue aprobada. En la comunicación de negación se indicará el proceso para la devolución del bien.

### 3. **Cumplimiento de la Garantía Legal: Opciones y Plazo.**

Cuando la reclamación de garantía sea aprobada, **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** se encargará de gestionar la garantía conforme a la Ley, asegurando una solución justa y adecuada para el consumidor. A continuación, se describen las tres opciones de solución de la garantía, junto con sus condiciones y los tiempos máximos de respuesta:

- **Realizar la reparación sin costo** para el consumidor, abarcando tanto la mano de obra como el reemplazo de los componentes o piezas defectuosas.

**reparación:** completar la reparación en un plazo máximo de **treinta (30) días hábiles**, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para reparación.

- ✓ **Constancia de reparación:** Una vez reparado el producto, se entregará al consumidor y se emitirá una **constancia escrita de reparación**, en la cual se indicará: (i) la descripción de la reparación efectuada, (ii) las piezas que fueron reemplazadas o reparadas, (iii) la fecha en que el consumidor entregó el producto para garantía, y (iv) la fecha en que se realiza la devolución del producto reparado al consumidor. Este documento sirve de soporte y deja evidencia del cumplimiento de la garantía.
- **Imposibilidad de reparación o falla reiterada:** Si el **bien no admite reparación** (es decir, el defecto no puede solucionarse) o si **la misma falla se llegare a repetir** posteriormente a una reparación, el consumidor tiene derecho a **elegir** entre dos opciones: **(a) la reposición (cambio)** del producto por otro igual o de características equivalentes, o **(b) la devolución del dinero** pagado por el producto.
- ✓ **Plazo de reposición:** Una vez acordada la reposición, **el nuevo producto se entregará al cliente en un máximo de 10 días hábiles** contados desde la recepción del bien defectuoso.

**Reposición no disponible:** En caso de que el consumidor opte por la reposición, pero **no sea posible** ofrecer un producto de las mismas características (por falta de inventario, discontinuación del producto u otra razón de disponibilidad), **se procederá con la devolución del dinero** en favor del consumidor.
- ✓ Cuando aplique la **devolución del dinero** –ya sea porque el consumidor así lo elige ante la imposibilidad de reparación o la repetición de la falla, o porque no es viable la reposición–, **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** realizará el reembolso conforme a estas directrices:

El monto a devolver corresponderá al valor total efectivamente pagado por el producto, incluyendo impuestos y demás conceptos de la compra, sin descuentos ni retenciones.

**EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** realizará el reembolso dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles desde la entrega del producto. La devolución del dinero se hará, preferiblemente, por el mismo medio de pago utilizado en la compra o por otro método acordado con el consumidor.

Esta política de garantía protege los derechos del consumidor y asegura el acceso a productos de calidad y a una atención adecuada en caso de fallas. **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** reafirma su compromiso con la satisfacción y la protección de sus clientes conforme a la normativa colombiana.

## POLÍTICA DEVOLUCIONES.



ERROR DEL CLIENTE  
AL REALIZAR EL PEDIDO



ERROR DEL ASESOR  
AL TOMAR EL PEDIDO



FALTANTE



SOBRANTE



ERROR EN  
FACTURACIÓN

En caso de presentarse las situaciones descritas anteriormente, el cliente deberá cumplir con los siguientes deberes:

1. **Plazo** **para Devoluciones:**  
El cliente dispone de ocho (8) días hábiles contados a partir de la recepción de la mercancía para realizar cualquier devolución relacionada con los supuestos mencionados.
2. El cliente puede realizar su solicitud de devolución a través de los siguientes canales de atención:

- **Correo Electrónico:** [pqrs@darrow.com.co](mailto:pqrs@darrow.com.co)
  - **Línea de Atención al Cliente:** 604 322 39 29
  - **En nuestras instalaciones:** Calle 36 # 48 - 14 Medellín, Antioquia / Bodega ubicada en el Parque Industrial Zona E - Lote 47 a 500 mt del cruce del Tablazo- Rionegro, Antioquia.
  - **Página web:** <https://darrow.com.co/pqrs/>
3. **Información requerida:** Para procesar la devolución, el cliente deberá proporcionar la siguiente información:
- Número de factura de venta o documento equivalente que acredite la compra.
  - Datos de contacto del cliente: nombre completo, número de identificación, teléfono de contacto y correo electrónico.
  - Descripción detallada del motivo de la devolución.
4. **Procedimiento de Evaluación:** Un equipo especializado revisará la información recibida para determinar si la devolución es procedente o si ha operado el vencimiento del plazo.
5. **Resolución:** En un plazo de **quince (15) días hábiles** contados a partir de la solicitud presentada, se proporcionará una respuesta de fondo. En caso de que se proceda con la devolución, el bien debe ser devuelto en las mismas condiciones en que fue entregado.
6. **Estado del Producto:**  
En el momento de la devolución, el producto debe encontrarse en buenas condiciones, no debe haber sido modificado ni alterado de su estado original, debe estar en su empaque original y debe incluir todas las partes, piezas, accesorios y etiquetas adheridas. En caso de no cumplirse con estas condiciones, la devolución no será aceptada y el producto será devuelto al cliente.
7. **Costo del Envío:**  
En caso de que el error del pedido sea atribuible al cliente, el costo del envío será asumido por el cliente.
8. **Devoluciones de Artículos de Años Anteriores:**  
No se aceptan devoluciones de productos adquiridos en años anteriores, excepto cuando estén amparados por garantía. En estos casos, el artículo será sometido a una evaluación para determinar si la garantía cubre el motivo de la devolución.
9. **Mercancía en Consignación y Baja Rotación:**  
No se realiza venta de mercancía en consignación y no se aceptan devoluciones de productos debido a baja rotación.
10. **Autorización Previa:**  
Toda devolución de mercancía debe contar con la autorización previa y escrita de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** Sin dicha autorización, la devolución no será procesada.
11. **Error en la Factura:** En **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.**, nos comprometemos a garantizar la precisión de nuestras facturas. Sin embargo, en caso de que se detecte

un error en la facturación, el cliente deberá notificarlo dentro de un plazo de **tres (3) días hábiles** a partir de la recepción de la factura. Si se confirma el error, se emitirá una nueva factura corregida que refleje la información correcta, y el cliente será informado sobre el estado de la corrección hasta que el proceso se complete

## REVERSION DEL PAGO.

Cuando las ventas de bienes se realicen mediante **mecanismos de comercio electrónico**, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago **una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico**, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando el consumidor sea objeto de fraude, el producto adquirido no sea recibido, el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso, o se trate de una operación no solicitada por este.

➤ **Condiciones para la reversión del pago:**

a) El consumidor deberá devolver el producto (cuando proceda) y ejercer su derecho de reversión dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a:

- La fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada
- Que debió haber recibido el producto
- Lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado

b) El consumidor deberá presentar la queja a través de los siguientes canales de atención:

- **Correo Electrónico:** [pqrs@darrow.com.co](mailto:pqrs@darrow.com.co)
- **Línea de Atención al Cliente:** 604 322 39 29
- **En nuestras instalaciones:** Calle 36 # 48 - 14 Medellín, Antioquia / Bodega ubicada en el Parque Industrial Zona E - A 500 mt del cruce del Tablazo- Rionegro, Antioquia.
- **Página web:** <https://darrow.com.co/pqrs/>

c) La solicitud deberá incluir la siguiente información:

1. Las razones que sustentan la solicitud de reversión.
2. La causal invocada para solicitar la reversión.
3. El valor del monto por el cual se solicita la reversión.
4. La indicación del instrumento de pago al que fue cargada la operación.

d) Dentro de los mismos **cinco días hábiles** mencionados en el punto a), el consumidor deberá notificar al **emisor del instrumento de pago electrónico** utilizado para la compra, acerca de la solicitud de reversión de pago.

e) Después de la notificación al emisor del instrumento de pago, la reversión del pago deberá realizarse dentro de los **15 días hábiles** siguientes. Los participantes en el proceso de pago deberán verificar la existencia de fondos en la cuenta correspondiente al proveedor y realizar los descuentos correspondientes.

➤ **Excepción:**

1. La reversión de los pagos no procede en compras realizadas a través de canales presenciales, ni cuando el pago se efectúe en el mismo canal presencial.
2. Las normas de protección al consumidor relativas a esta figura solo tendrán efectos para las operaciones en las cuales el productor o expendedor y la entidad emisora del instrumento de pago electrónico se encuentren domiciliados en Colombia.

### **DERECHO DEL RETRACTO PARA REPUESTOS Y ACCESORIOS.**

En los casos en que se vendan repuestos o accesorios de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S** bajo sistemas de financiación otorgados por nuestra empresa, o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia (teléfono, internet, tienda virtual), se garantiza el derecho de retracto. Este derecho permite al consumidor deshacer o anular una compra y obtener el reintegro del dinero pagado.

➤ **Requisitos para ejercer el Derecho de Retracto:**

1. **Devolución del Producto:** El consumidor deberá devolver el producto a la empresa utilizando los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y cualquier otro gasto relacionado con la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.
2. **Plazo para Ejercer el Derecho:** El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de **cinco (5) días hábiles**, contados a partir de la entrega del bien.
3. **Reembolso:** Empaquetaduras Darrow S.A.S tendrá un plazo de hasta **quince (15) días calendario** contados desde el momento en que se ejerció el derecho de retracto para realizar la devolución total del dinero, sin aplicar descuentos o retenciones de ningún tipo o de la celebración del contrato.
4. **Ejercicio del Derecho de Retracto:** El cliente puede ejercer su derecho de retracto a través de los siguientes canales de atención:
  1. **Correo Electrónico:** [pqrs@darrow.com.co](mailto:pqrs@darrow.com.co)
  2. **Línea de Atención al Cliente:** +57 317 575 61 21
  3. **En nuestras instalaciones:** Calle 36 # 48 - 14 Medellín, Antioquia / Bodega ubicada en el Parque Industrial Zona E - Lote 47 a 500 mt del cruce del Tablazo- Rionegro, Antioquia.
  4. **Página web:** <https://darrow.com.co/pqrs/>

➤ **Excepciones:**

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;

6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

### **CONTACTO PARA CONSULTAS.**

Para cualquier duda o consulta relacionada con esta política, el cliente puede contactarnos a [pqrs@darrow.com.co](mailto:pqrs@darrow.com.co) / [darrow@darrow.com.co](mailto:darrow@darrow.com.co)

### **MODIFICACION DE ESTA POLÍTICA.**

Esta política puede ser modificada en cualquier momento, y se publicará la versión más reciente.

### **FECHA DE INICIO DE LA PRESENTE POLÍTICA.**

Esta política entra en vigor a partir del 2 de noviembre de 2024.

Última actualización: 16 / 12 / 2025

COPIA NO CONTROLADA