

# POLÍTICA CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

## 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 las llantas **FLEXWHEELS** vendidas 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 las llantas **FLEXWHEELS**, 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:** Es aquel bien mueble o inmueble que debido a un error el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho
5. **Calidad:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

### Dirección:

 Calle 36 N° 48-14  
Medellín - Colombia

 PBX: 604 322 3929

  DARROWSAS

  DARROW S.A.S

 [WWW.LLANTASFLEXWHEELS.COM](http://WWW.LLANTASFLEXWHEELS.COM)

- 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 con utilización de métodos no tradicionales:** Son aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las que se hacen en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Se entenderá por tales, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en el lugar de residencia del consumidor, en las que el consumidor es abordado por quien le ofrece los productos de forma intempestiva por fuera del establecimiento de comercio o es llevado a escenarios dispuestos especialmente para aminorar su capacidad de discernimiento.
- 13. 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.

**Dirección:**

 Calle 36 N° 48-14  
Medellín - Colombia

 PBX: 604 322 3929

  DARROWSAS

  DARROW.S.A.S

 [WWW.LLANTASFLEXWHEELS.COM](http://WWW.LLANTASFLEXWHEELS.COM)

**14. 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.

## **POLÍTICA 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/ Prematuro:** El desgaste que se produce de manera esperada debido al uso regular y prolongado del producto.
- **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. El responsable deberá explicar claramente y por escrito las razones por las cuales la garantía no es aplicable en ese caso.
- **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:** Daños ocurridos durante el transporte, accidentes o por un mal trato durante la instalación del 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.

**Dirección:**

 Calle 36 N° 48-14  
Medellín - Colombia

 PBX: 604 322 3929

  DARROWSAS

  DARROW S.A.S

 [WWW.LLANTASFLEXWHEELS.COM](http://WWW.LLANTASFLEXWHEELS.COM)

## (i) 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 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.

## 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. **Presentación del Reclamo:** El cliente puede presentar su reclamo a través de los siguientes canales de atención:
  - **Correo Electrónico:** [flexwheels@darrow.com.co](mailto:flexwheels@darrow.com.co)
  - **Línea de Atención al Cliente:** +57 317 575 61 21
  - **En nuestras instalaciones:** Calle 36 # 48 - 14 / Calle 16 #45-104.
  - **Página web:** [www.llantasflexwheels.com](http://www.llantasflexwheels.com)

### Dirección:

📍 Calle 36 N° 48-14  
Medellín - Colombia

☎ PBX: 604 322 3929

📷 📺 DARROWSAS

📱 🌐 DARROW S.A.S

🌐 [WWW.LLANTASFLEXWHEELS.COM](http://WWW.LLANTASFLEXWHEELS.COM)

2. **Información Requerida:** Para que la reclamación sea procesada correctamente, es necesario que el consumidor proporcione 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 problema que presenta el producto.
  - Fotografías del producto: se deben adjuntar imágenes del producto completo desde dos ángulos diferentes, así como fotos que muestren específicamente el daño o defecto desde dos ángulos distintos.
  - Adjuntar video de la falla o daño del producto.
3. **Evaluación del Reclamo:**
  - **Tiempo de Respuesta:** **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** se compromete a responder al cliente sobre cómo proceder con la garantía en un plazo máximo de **quince (15) días hábiles** siguientes a la recepción de la reclamación.
  - **Procedimiento de Evaluación:** Un equipo especializado revisará las pruebas remitidas para determinar si el defecto está cubierto por la garantía.
4. **Devolución del producto:** Una vez que el cliente sea informado sobre la decisión tomada por **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S.** respecto a la reclamación, tendrá un plazo de **quince (15) días hábiles** para devolver el producto defectuoso a las instalaciones de la empresa.
  - ✓ **Si la garantía es aceptada,** el costo del transporte será asumido por la empresa.
  - ✓ **Si la garantía no es aceptada,** y el consumidor remitió el producto antes de notificar la decisión, será devuelto con flete contra entrega al lugar de destino indicado en la factura o documento equivalente de compra.
  - ✓ **Condiciones de Embalaje:** El cliente es responsable de garantizar que el producto se devuelva en perfectas condiciones. Esto incluye asegurar que el embalaje original y el producto mismo no sufran daños durante el transporte.
  - ✓ **Requisitos de Embalaje:** El cliente debe tomar todas las medidas necesarias para proteger el producto y su embalaje durante el envío de vuelta. Cualquier daño que ocurra debido a un embalaje inadecuado será responsabilidad del comprador.
5. **Resolución de la Reclamación:** Dependiendo de los resultados de la evaluación, se ofrecerán las siguientes opciones al cliente:
  - ✓ **Reparación del Producto:** Si es posible reparar el producto defectuoso, se procederá a realizar la reparación sin costo adicional para el cliente dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación. Al momento de la entrega del bien reparado se deberá entregar al consumidor constancia de reparación indicando lo siguiente:

**Dirección:**

📍 Calle 36 N° 48-14  
Medellín - Colombia

☎ PBX: 604 322 3929

📷 📺 DARROWSAS

📱 🌐 DARROW S.A.S

🌐 [WWW.LLANTASFLEXWHEELS.COM](http://WWW.LLANTASFLEXWHEELS.COM)

(i) Descripción de la reparación efectuada, (ii) Las piezas reemplazadas o reparadas. (iii) La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto, y (iii) La fecha de devolución del producto.

✓ **Reposición o Devolución:** Si no es posible reparar el producto, el consumidor podrá elegir entre: (i) el cambio por un producto nuevo o similar (dentro de los 10 días hábiles siguientes a la entrega del producto defectuoso) o (ii) la devolución del dinero (se realizará en un plazo máximo de 15 días hábiles siguientes a la recepción del producto reclamado).

• **Repetición de la Falla:** En caso de que se repare el producto y la falla se repita, y considerando la naturaleza del producto, el cliente podrá optar por:

✓ Una nueva reparación del producto.

✓ El cambio del producto por uno de igual tipo, características o especificaciones técnicas, sin que estas sean inferiores a las del producto original (dentro de los 10 días hábiles siguientes a la entrega del producto defectuoso).

✓ La devolución total o parcial del precio pagado (se realizará en un plazo máximo de 15 días hábiles siguientes a la recepción del producto reclamado).

## POLÍTICA DEVOLUCIONES.



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

**Dirección:**

📍 Calle 36 N° 48-14  
Medellín - Colombia

☎ PBX: 604 322 3929

📷 📺 DARROWSAS

📱 🌐 DARROW S.A.S

🌐 [WWW.LLANTASFLEXWHEELS.COM](http://WWW.LLANTASFLEXWHEELS.COM)

- 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. Si ha transcurrido este plazo, se sugiere abstenerse de efectuar la solicitud de devolución.
- 2.** El cliente puede realizar su solicitud de devolución a través de los siguientes canales de atención:
  - **Correo Electrónico:** [flexwheels@darrow.com.co](mailto:flexwheels@darrow.com.co)
  - **Línea de Atención al Cliente:** +57 317 575 61 21
  - **En nuestras instalaciones:** Calle 36 # 48 - 14 / Calle 16 # 45 - 104
  - **Página web:** [www.llantasflexwheels.com](http://www.llantasflexwheels.com)
- 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 Anteriores:** No se aceptan devoluciones de artículos correspondientes a años anteriores.
- 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.

**Dirección:**

📍 Calle 36 N° 48-14  
Medellín - Colombia

☎ PBX: 604 322 3929

📷 🎵 DARROWSAS

📺 🌐 DARROW S.A.S

🌐 [WWW.LLANTASFLEXWHEELS.COM](http://WWW.LLANTASFLEXWHEELS.COM)

- 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.

## REVERSIÓN DEL PAGO.

Cuando las ventas de llantas 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 ejercer su derecho de reversión dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la causal que autoriza el ejercicio de este derecho.

b) El consumidor deberá devolver el producto a las instalaciones de **EMPAQUETADURAS DARROW S.A.S** y presentar una queja a través de los siguientes canales de atención:

• **Correo electrónico:** [flexwheels@darrow.com.co](mailto:flexwheels@darrow.com.co)

• **Línea de atención al cliente:** +57 317 575 61 21

• **En nuestras instalaciones:** Calle 36 # 48 - 14 / Calle 16 # 45-104.

• **Página web:** [www.llantasflexwheels.com](http://www.llantasflexwheels.com)

c) La queja 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.

**Dirección:**

📍 Calle 36 N° 48-14  
Medellín - Colombia

☎ PBX: 604 322 3929

📷 📺 DARROWSAS

📱 🌐 DARROW S.A.S

🌐 [WWW.LLANTASFLEXWHEELS.COM](http://WWW.LLANTASFLEXWHEELS.COM)

4. La indicación del instrumento de pago al que fue cargada la operación.

d) Dentro de los mismos **cinco (5) 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 **quince (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 las llantas **FLEXWHEELS** bajo sistemas de financiación otorgados por nuestra empresa (la venta de productos a plazos), 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. Es importante señalar que 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.

**Dirección:**

📍 Calle 36 N° 48-14  
Medellín - Colombia

☎ PBX: 604 322 3929

📷 📺 DARROWSAS

📱 🌐 DARROW S.A.S

🌐 [WWW.LLANTASFLEXWHEELS.COM](http://WWW.LLANTASFLEXWHEELS.COM)

**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:** [flexwheels@darrow.com.co](mailto:flexwheels@darrow.com.co)

**2. Línea de Atención al Cliente:** +57 317 575 61 21 3.

**3. En nuestras instalaciones:** Calle 36 # 48 - 14 / Calle 16 #45-104 4.

**4. Página web:** [www.llantasflexwheels.com](http://www.llantasflexwheels.com)

➤ **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;
5. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
6. 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 [flexwheels@darrow.com.co](mailto:flexwheels@darrow.com.co)

## **MODIFICACIÓN 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.**

La presente política fue aprobada por el Gerente General y rige a partir del 2 de noviembre de 2024.

**Dirección:**

 Calle 36 N° 48-14  
Medellín - Colombia

 PBX: 604 322 3929

  DARROWSAS

  DARROW S.A.S

 [WWW.LLANTASFLEXWHEELS.COM](http://WWW.LLANTASFLEXWHEELS.COM)