

POLÍTICA DE **DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS**



En KINGSPAN PANELES AISLADOS SAS nos esforzamos por ofrecer productos y servicios de la más alta calidad. Sin embargo, entendemos que en ocasiones puede ser necesario hacer algún tipo de devolución de producto por diferentes causas.

A continuación, se detallan las condiciones y procedimientos para realizar devoluciones:

1. CONDICIONES GENERALES

1.1. Plazo de Devolución: La notificación de que se hará una devolución de productos tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores a la recepción del pedido.

1.2. Estado del Producto: Los productos deben ser devueltos en su estado original. No se aceptan productos que hayan sido instalados, rayados, cortados, o con cualquier tipo de modificación previa.

1.3. Productos No Retornables: Los productos que cumplen con las especificaciones acordadas durante la negociación y que no presentan problemas de calidad no serán aceptados para devolución. Por lo tanto, estos productos deben ser recibidos en el momento de la entrega. En caso de rechazo, los costos asociados a la devolución* serán responsabilidad del cliente.

**Se consideran costos asociados a la devolución aquellos relacionados con el transporte desde la planta hasta el lugar de entrega acordado y el retorno desde ese punto de entrega a la planta de fabricación. Además, se incluyen los costos por tiempos de espera (stand by) si estos llegaran a generarse.*

2. PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN

2.1. Solicitud de Devolución: Para iniciar una devolución, contáctanos a través del correo devoluciones@kingspan.com proporcionando factura de venta, motivo de la devolución y evidencia fotográfica del producto.



2.2. Autorización de Devolución: Una vez recibida la solicitud, el equipo técnico y de calidad de Kingspan Paneles Aislados S.A.S definirá si es necesaria una visita para confirmar el motivo de la devolución y el estado en el que se encuentra el producto. En caso de ser aceptada la devolución, se notificarán a través de correo electrónico las instrucciones para la devolución.

2.3. Envío del Producto: Para el envío del producto, un funcionario Kingspan Paneles Aislados S.A.S estará en la obra con el objetivo de verificar el estado y cargue del material.

3. PROCESAMIENTO DE DEVOLUCIONES

3.1. Reembolsos: Si la devolución es aprobada, dentro de los siguientes 15 días hábiles se procesará al reembolso a través del mismo método de pago original. Recibirás una notificación por correo electrónico una vez que el reembolso haya sido emitido.

4. ENVÍOS INCORRECTOS

4.1. Reporte de Problemas: Si recibes un producto incorrecto, notifícanos inmediatamente a través del correo electrónico **devoluciones@kingspan.com** con una descripción del problema y fotos del defecto o error.

4.2. Reemplazo o Reembolso: En caso de productos o envíos incorrectos, ofreceremos un reemplazo sin costo adicional o un reembolso completo, incluyendo los gastos de envío de la devolución.

5. CONTACTO

Si tienes alguna pregunta sobre nuestra política de devolución, por favor contáctanos a través del correo **devoluciones@kingspan.com**

