

PROCEDIMIENTOS DE GARANTÍAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES EFECTUADAS EN AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL.

OBJETIVO.

Establecer los criterios y procedimientos aplicables a la gestión de garantías, cambios y devoluciones de los productos comercializados por **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.**, con el propósito de asegurar su idoneidad, calidad y eficacia, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes. La presente política tiene por objeto garantizar una atención oportuna, eficiente y eficaz, así como reducir los tiempos de respuesta y prevenir las causas que puedan dar lugar a reclamaciones.

ALCANCE.

La presente política será aplicable a todos los productos comercializados por **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.**, y regulará los aspectos relacionados con la garantía legal, incluidos su contenido, término de vigencia, condiciones de efectividad y el procedimiento aplicable para su solicitud.

DEFINICIONES CLAVE EN LA PRESENTE POLÍTICA.

- **Consumidor o usuario:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto de **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL 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.
- **Productor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos.
- **Proveedor o expendedor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos de **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.**
- **Producto defectuoso:** Cualquier artículo que no cumple con la seguridad o calidad esperada o presenta fallas en su diseño, fabricación o información.
- **Calidad:** Grado en que un producto cumple con lo que se promete o se espera de él.
- **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.

- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.

- 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 otorgada por **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.**, ampara exclusivamente los defectos de fabricación cuya existencia sea debidamente verificada y acreditada por el personal técnico autorizado de la compañía.

EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA.

De conformidad con la legislación aplicable y con lo dispuesto en la presente política, la garantía no será procedente en los siguientes eventos:

- **Desgaste Normal:** El desgaste que se produce de manera esperada debido al uso regular y prolongado del producto.
- **Desgaste Prematuro:** Se entenderá como el deterioro del producto ocurrido antes del término razonablemente previsto para su vida útil, cuando sea consecuencia de factores externos no imputables a su fabricación, tales como las condiciones de uso o conducción, o la existencia de fallas mecánicas en el vehículo en el cual fue instalado el componente. En consecuencia, los daños derivados de tales circunstancias no constituirán defectos de fabricación y estarán excluidos de la garantía.
- **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 o afectaciones ocasionados por agentes, elementos o circunstancias externas ajenas a las condiciones originales del producto, incluidos, entre otros, el contacto con líquidos, alimentos o polvo; el

almacenamiento inadecuado; y la intervención de animales, insectos u objetos extraños.

- **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 del respectivo 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.
- Las demás circunstancias previstas en la legislación vigente que faculden a **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.** para negar la efectividad de la garantía correspondiente.

1. REPUESTOS DE USO (EMPAQUETADURAS, CAUCHOS ETC).

- ✓ **Periodo de garantía:** Tres meses contados a partir de la fecha de emisión de la factura de venta o documento equivalente de compra al consumidor.
- ✓ **Cobertura:** La garantía se cubrirá por defectos de fabricación del producto o en su funcionalidad.
- ✓ **Exclusiones:** La garantía no será procedente cuando se evidencie manipulación inadecuada de la pieza durante su instalación; cuando se realicen adaptaciones en vehículos para los cuales el repuesto no fue diseñado; cuando se sustituya alguno de los componentes sin considerar las demás piezas complementarias requeridas para garantizar el óptimo funcionamiento del conjunto; o cuando se efectúen reparaciones mediante la combinación de repuestos de distintas marcas. Igualmente, se excluyen de la garantía los daños ocasionados durante la instalación, tales como rayones, desprendimiento de piezas,

pérdida de componentes y demás afectaciones atribuibles a dicho procedimiento.

2. REPUESTOS DE DESGASTE (BALINERAS, ETC).

- ✓ **Periodo de garantía:** Tres (03) 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:** La garantía no será procedente cuando el daño o deterioro del repuesto sea atribuible a su manipulación o instalación inadecuada; a su adaptación o utilización en vehículos para los cuales no fue diseñado; al uso del vehículo en competencias o para el arrastre, transporte o soporte de cargas que excedan su capacidad técnica; a modificaciones, transformaciones o repotenciaciones que alteren las especificaciones originales del vehículo; a deficiencias, insuficiencia o utilización inadecuada de lubricantes y demás fluidos necesarios para el correcto funcionamiento de sus componentes, incluidos, entre otros, el aceite de motor, el aceite de suspensión y el líquido de frenos; o a la operación indebida del vehículo que genere o contribuya al daño de la pieza.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN.

Para presentar una reclamación con ocasión de la garantía ante **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.**, el consumidor deberá cumplir el procedimiento que se establece a continuación, aportando la información y los documentos necesarios para su debida radicación, evaluación y resolución, el cual se detalla a continuación:

1. **Canales de recepción de reclamos:** El cliente puede presentar su solicitud de garantía a través de los canales de atención dispuestos:
 - **Correo electrónico:** agroseal@agroseal.com.co
 - **Línea de atención al cliente:** 604 479 05 20 – 321 222 81 89.
 - **De forma presencial:** En nuestras instalaciones ubicadas en la dirección "Del cruce del Tablazo, 700, Vía Zona Franca – Zona E, Bodega 47."
 - **Página web:** <https://agroseal.com.co/contacto/>

+57 316 6915382

  @agroseal_co

Del cruce del tablazo, 700 m Vía Zona Franca - Zona E (bodega 47), Rionegro

agroseal.com.co

2. 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:** Con el fin de verificar la identidad del reclamante y su legitimación para solicitar la efectividad de la garantía, el consumidor deberá suministrar, como mínimo, la siguiente información: nombre completo, número de identificación, número telefónico, dirección de domicilio y correo electrónico.
- ✓ **Descripción del defecto:** El consumidor deberá presentar una descripción clara, precisa y detallada del defecto, falla o daño que manifieste el producto, indicando las circunstancias en que se presentó. Para facilitar la evaluación preliminar de la reclamación, podrá aportar fotografías, videos u otros soportes que permitan evidenciar la condición reportada, sin perjuicio de las verificaciones técnicas que resulten procedentes.
- ✓ **Entrega del producto:** Para efectos de la evaluación y trámite de la solicitud de garantía, el consumidor deberá poner el producto a disposición del proveedor o expendedor en el establecimiento donde fue adquirido, o entregarlo directamente en las instalaciones de **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.** En todo caso, la entrega material del producto para su inspección y diagnóstico técnico constituirá un requisito indispensable para dar curso a la reclamación.

Nota. Cuando resulte necesario trasladar el bien hasta las instalaciones de **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.**, para efectuar su evaluación, diagnóstico o reparación, la sociedad asumirá los costos de transporte correspondientes. Sin perjuicio de lo anterior, el consumidor deberá embalar el producto de manera adecuada, preferiblemente en su empaque original o en otro que brinde un nivel de protección equivalente, con el fin de evitar daños durante su traslado. Todo deterioro adicional que sea consecuencia de un embalaje deficiente o inadecuado será imputable al consumidor.

3. **Evaluación y respuesta a la reclamación:** Una vez recibida la solicitud de garantía, junto con la totalidad de la información y documentación requerida y con el producto objeto de reclamación, **AGROSEAL EMPAQUETADURA**

AGROINDUSTRIAL S.A.S., procederá a evaluar el caso por conducto de su equipo técnico especializado. Concluida la evaluación, la sociedad comunicará al consumidor la decisión adoptada, debidamente sustentada, dentro del término y de conformidad con las condiciones previstas en la legislación aplicable.

- **Plazo de respuesta: AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL 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 incluirá las razones y las pruebas que justifiquen dicha decisión. En particular, se indicará si:
 - **Se acepta la solicitud de garantía:** Cuando se determine que el defecto reportado se encuentra amparado por la garantía legal, se comunicará al consumidor la procedencia de su solicitud y la forma en que esta se hará efectiva mediante la reparación o reposición del producto o, cuando legalmente corresponda, la devolución del dinero pagado.
 - **Se hace efectiva de manera diferente a la solicitada:** Cuando la modalidad solicitada por el consumidor no resulte legal o técnicamente procedente, la sociedad podrá hacer efectiva la garantía mediante un mecanismo distinto, siempre que este se ajuste a la legislación aplicable. En tal evento, la respuesta deberá exponer de manera clara, suficiente y debidamente sustentada las razones técnicas y jurídicas que fundamentan la

decisión adoptada. Por ejemplo, si el consumidor solicitó cambio del producto, pero la empresa considera procedente una reparación (o viceversa), se deja la constancia que 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.

4. Cumplimiento de la garantía legal: Opciones y plazo. Cuando la reclamación de garantía sea aprobada por, **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL 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:

- **Reparación gratuita del producto:** La sociedad efectuará la reparación del producto sin costo alguno para el consumidor, incluyendo los gastos correspondientes a la mano de obra, los repuestos, las piezas o los componentes defectuosos, así como los demás costos necesarios para restablecer sus condiciones de calidad, idoneidad y funcionamiento, de conformidad con la legislación aplicable.

- ✓ **Plazo de reparación: AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.**, se compromete a 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 diez (10) días hábiles** contados desde la recepción del bien defectuoso.
- ✓ **Reposición no disponible:** En caso de que el consumidor opte por la reposición del producto y esta **no** resulte **posible** por falta de inventario, discontinuación del producto o cualquier otra circunstancia que impida suministrar otro de iguales características, se procederá a la devolución del valor pagado a 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, **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.**, realizará el reembolso conforme a las siguientes directrices:

El valor objeto de devolución corresponderá a la totalidad de la suma efectivamente pagada por el consumidor por concepto de la adquisición del producto, incluidos los impuestos y demás valores asociados a la compra, sin que haya lugar a descuentos, deducciones o retenciones.

AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL 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.

La presente política de garantía tiene por objeto salvaguardar los derechos de los consumidores y asegurar el acceso a productos que cumplan las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad legalmente exigibles, así como brindar una atención oportuna y adecuada ante la eventual presencia de fallas o defectos. En este sentido, **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.**, ratifica su compromiso con la protección y satisfacción de sus clientes, en observancia de la normativa colombiana vigente.

5. Garantía en productos de terceros. Teniendo en cuenta que **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.** comercializa productos fabricados o importados por terceros, se deja expresa constancia de que dichos productos se encuentran igualmente amparados por la garantía legal, en los términos de la Ley 1480 de 2011. En consecuencia, el consumidor podrá solicitar su efectividad ante la sociedad, en su calidad de proveedor, o directamente ante el respectivo productor, quienes responderán solidariamente de conformidad con la Ley. Las solicitudes presentadas ante la sociedad se tramitarán conforme al procedimiento establecido en la presente política, sin perjuicio de las garantías suplementarias que el productor haya otorgado de manera adicional.

- **Responsabilidad del proveedor:** **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.**, en su calidad de proveedor y/o fabricante, se compromete a entregar productos que cumplan con los requisitos de calidad, idoneidad y seguridad ofrecidos y exigidos por la Ley. Ante la notificación o reclamación de un defecto cubierto por garantía durante el término de vigencia

de la misma, **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.**, deberá responder proporcionando una solución adecuada sin costo para el consumidor. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el numeral cuarto (04) de la presente política de garantías.

- **Responsabilidad solidaria del productor:** De acuerdo con la Ley, tanto el productor (fabricante) como el proveedor son responsables de la garantía. Para la comodidad del cliente, **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.**, gestionará internamente el trámite con el fabricante cuando sea necesario, de modo que el consumidor solo deba tratar su reclamación con **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.**, si así lo desea el consumidor.
- **Productos de terceros:** Los productos fabricados o importados por terceros y comercializados por **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.** estarán amparados por la garantía legal durante el término fijado por el respectivo productor, el cual, en ningún caso, podrá ser inferior al mínimo previsto en la normativa vigente. Para estos efectos, la sociedad actuará como intermediaria ante el productor, de manera que el consumidor podrá presentar su reclamación directamente ante **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.**, la cual coordinará con el fabricante la reparación, reposición del producto o devolución del dinero, según corresponda, de conformidad con la Ley 1480 de 2011. Así mismo, se respetarán las condiciones particulares de la garantía establecidas por el productor, tales como requerimientos técnicos, restricciones de uso o la obligación de acudir a centros de servicio autorizados, siempre que no contravengan la Ley ni menoscaben los derechos del consumidor.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES.

De conformidad con la presente política de garantías, **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.** establece igualmente las disposiciones aplicables a la devolución de los productos, así como las condiciones, requisitos y procedimientos que regirán su trámite.

La presente política de devoluciones será aplicable en los siguientes eventos:

- Error del cliente al realizar el pedido.

+57 316 6915382

  @agro seal_co

Del cruce del tablazo, 700 m Vía Zona Franca - Zona E (bodega 47), Rionegro

agro seal.com.co

- Error atribuible al asesor comercial o a la persona encargada de recibir, registrar o gestionar el pedido.
- Por faltantes.
- Por sobrantes.
- Por error en la facturación.

Cuando se configure cualquiera de las situaciones anteriormente descritas, el cliente deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- 1. Plazo para devoluciones:** El cliente dispone de ocho (08) 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:** agroseal@agroseal.com.co
 - **Línea de atención al cliente:** 604 479 05 20 – 321 222 81 89.
 - **De forma presencial:** En nuestras instalaciones ubicadas en la dirección "Del cruce del Tablazo, 700, Vía Zona Franca – Zona E, Bodega 47."
 - **Página web:** <https://agroseal.com.co/contacto/>
- 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:** El equipo especializado evaluará la información suministrada, con el fin de determinar la procedencia de la devolución o, en su defecto, establecer si el término previsto para presentar la solicitud se encuentra vencido.
- 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:** Cuando el error en el pedido sea imputable al cliente, este deberá asumir la totalidad de los costos de envío correspondientes.
8. **Devoluciones de artículos de años anteriores:** No procederá la devolución de productos adquiridos en años anteriores, salvo que se encuentren amparados por la garantía vigente. En tales eventos, el producto será sometido a la correspondiente evaluación técnica, con el fin de determinar si la causa invocada se encuentra cubierta por la garantía.
9. **Mercancía en consignación y baja rotación:** La sociedad no comercializa mercancía bajo la modalidad de consignación ni admitirá la devolución de productos cuya causa se fundamente exclusivamente en su baja rotación.
10. **Autorización previa:** Toda devolución de mercancía debe contar con la autorización previa y escrita de **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.** Sin dicha autorización, la devolución no será procesada.
11. **Error en la factura:** En **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL 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 (03) 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 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.

+57 316 6915382

  @agrosecal_co

Del cruce del tablazo, 700 m Vía Zona Franca - Zona E (bodega 47), Rionegro

agrosecal.com.co

✓ **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:** agroseal@agroseal.com.co
 - **Línea de atención al cliente:** 604 479 05 20 – 321 222 81 89.
 - **De forma presencial:** En nuestras instalaciones ubicadas en la dirección “Del cruce del Tablazo, 700, Vía Zona Franca – Zona E, Bodega 47.”
 - **Página web:** <https://agroseal.com.co/contacto/>
- 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 (05) 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:**

Para efectos de la presente política, la reversión del pago no será procedente en los siguientes eventos:

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.

+57 316 6915382

  @agroseal_co

Del cruce del tablazo, 700 m Vía Zona Franca - Zona E (bodega 47), Rionegro

agroseal.com.co

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 **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL 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 de retracto:** De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro del término máximo de cinco (05) días hábiles, contados a partir de la fecha de entrega del bien.
3. **Reembolso:** **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.**, tendrá un plazo de hasta quince (15) días para la realización del respectivo reembolso.
4. **Ejercicio del derecho de retracto:** El cliente puede ejercer su derecho de retracto a través de los siguientes canales de atención:
 - **Correo electrónico:** agroseal@agroseal.com.co
 - **Línea de atención al cliente:** 604 479 05 20 – 321 222 81 89.
 - **De forma presencial:** En nuestras instalaciones ubicadas en la dirección "Del cruce del Tablazo, 700, Vía Zona Franca – Zona E, Bodega 47."
 - **Página web:** <https://agroseal.com.co/contacto/>

Excepciones al derecho de retracto:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.

+57 316 6915382

  @agroseal_co

Del cruce del tablazo, 700 m Vía Zona Franca - Zona E (bodega 47), Rionegro

agroseal.com.co

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 servicios de apuestas y loterías.
6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos.
7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

REMISIÓN.

La presente política establece las condiciones, requisitos y procedimientos aplicables para solicitar, tramitar y hacer efectiva la garantía de los productos comercializados por **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.**, así como las obligaciones a cargo de la sociedad y de los consumidores durante el respectivo trámite.

Los asuntos que no se encuentren expresamente regulados en la presente política se regirán por lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 "Estatuto del Consumidor", sus decretos reglamentarios y las demás normas que la modifiquen adicionen, sustituyan o complementen. En caso de contradicción entre esta política y una disposición legal de carácter imperativo, prevalecerá esta última, sin perjuicio de los derechos irrenunciables reconocidos al consumidor.

CONTACTO PARA CONSULTAS.

Para cualquier duda o consulta relacionada con esta política, el cliente puede contactarse con **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.**, a través de los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** agroseal@agroseal.com.co
- **Línea de atención al cliente:** 604 479 05 20 – 321 222 81 89.
- **De forma presencial:** En nuestras instalaciones ubicadas en la dirección "Del cruce del Tablazo, 700, Vía Zona Franca - Zona E, Bodega 47."
- **Página web:** <https://agroseal.com.co/contacto/>

MODIFICACIÓN DE LA PRESENTE POLÍTICA.

+57 316 6915382

  @agroseal_co

Del cruce del tablazo, 700 m Vía Zona Franca - Zona E (bodega 47), Rionegro

agroseal.com.co



La presente política podrá ser modificada en cualquier momento por **AGROSEAL EMPAQUETADURA AGROINDUSTRIAL S.A.S.**, con el fin de mantenerla actualizada y ajustada a las disposiciones legales y reglamentarias que regulen la materia, garantizando en todo caso el respeto y la protección de los derechos reconocidos a los consumidores.

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA PRESENTE POLÍTICA.

La presente política entrará en vigencia a partir del veinte (20) de octubre de dos mil veintiséis (2026).

ACTUALIZACIÓN.

Se deja expresa constancia de que la presente política incorpora las actualizaciones efectuadas hasta la fecha y que su última actualización se realizó el veinte (20) de octubre de dos mil veintiséis (2026).

+57 316 6915382

  @agroseal_co

Del cruce del tablazo, 700 m Vía Zona Franca - Zona E (bodega 47), Rionegro

agroseal.com.co