

Política de Garantías y Devoluciones.

En **DimapLab S.A.S.**, nos comprometemos con la calidad de nuestros productos y la satisfacción de nuestros clientes. A continuación, detallamos las condiciones y el proceso para solicitar devoluciones o garantías.

1. Definiciones Clave

- **Devolución:** Proceso de retornar un producto terminado a las instalaciones de DimapLab.
- **Garantía:** Nuestra obligación de asegurar el buen estado, funcionamiento y condiciones de uso de los productos por un tiempo determinado.

2. ¿Cuándo puedes solicitar una Devolución o Garantía?

Puedes realizar una solicitud bajo las siguientes categorías:

A. Garantía por Calidad o Satisfacción

- **Defectos de fabricación:** Cambios fisicoquímicos inesperados (precipitaciones, cambios de color, viscosidad).
- **Problemas de empaque:** Filtraciones, rupturas de tapas, etiquetas defectuosas o imperfectos en el envase.
- **Daños en transporte:** Averías ocurridas durante la entrega, siempre que el transporte sea responsabilidad de DimapLab.

B. Garantía por Servicio

- **Errores de despacho:** Recepción de productos no solicitados en la orden de compra.
- **Errores administrativos:** Fallos en la facturación o digitación del pedido por parte del asesor.
- **Gestión de inventarios:** Situaciones de sobre-stock o baja rotación, según acuerdos comerciales previos.



(601)8844269



www.dimaplab.com



Cra 1 no 4-02 Parque Industrial K2 - Bodega 1
CHIA, CUNDINAMARCA

3. Garantía legal

- Acuerdos comerciales definidos por una negociación previa, enmarcada en un contrato comercial.
- Ley 1480 de 2011

4. Condiciones y Plazos Importantes

Para que tu solicitud sea procesada, debes tener en cuenta lo siguiente:

- **Plazo de Notificación:** Debes informar sobre cualquier novedad en un plazo máximo de **3 días hábiles** después de recibir el producto.
- **Estado del Producto:** No se aceptan devoluciones de productos que tengan un uso superior al **20% de su volumen total**.
- **Vencimiento:** No se aceptan productos vencidos o con fecha de vencimiento próxima (menor a 2 meses), a menos que sea parte de una campaña específica.
- **Responsabilidad de Cuidado:** La garantía no cubre daños causados por mal almacenamiento, transporte inadecuado por parte del cliente o uso indebido.
- **Vigencia de Factura:** No se aprueban garantías para facturas con fecha superior a **seis meses**.

5. Procedimiento para realizar una Solicitud

1. **Notificación:** Contacta a tu Ejecutivo Comercial asignado o utiliza los canales de comunicación oficial de DimapLab.
2. **Documentación:** Debes diligenciar el formato **AC-PR-005-FT-01 (Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos y Devoluciones)**.
3. **Información Requerida:** Es indispensable relacionar el número de factura, nombre del producto, presentación y **número de lote**.
4. **Transporte:** Una vez autorizada la devolución, se coordinará la recolección o el cambio "mano a mano" del producto. No se aceptará mercancía con fletes contra entrega sin autorización previa



(601)8844269



www.dimaplab.com



Cra 1 no 4-02 Parque Industrial K2 - Bodega 1
CHIA, CUNDINAMARCA

6. Resolución de tu Solicitud

Una vez el producto llegue a nuestras instalaciones, el área de Control de Calidad evaluará el estado del mismo. Dependiendo del caso, la solución podrá ser:

- Reposición física del producto en tu siguiente pedido.
- Emisión de una **Nota Crédito** por parte del área de contabilidad.

7. Canales de contacto oficiales de la empresa:

- Correo electrónico: info@dimaplab.com
- Celular: +57 312 4071096
- Página web: www.dimaplab.com
- Redes sociales: @dimaplab



(601)8844269



www.dimaplab.com



Cra 1 no 4-02 Parque Industrial K2 - Bodega 1
CHIA, CUNDINAMARCA