

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS EQUIPOS CONTRA INCENDIO.	Código: CO-POL-01
	Vigencia: 21 de Mayo de 2026	Versión: 02

Documento Controlado

JULMOR REPRESENTACIONES & CIA SAS trabaja por la satisfacción de sus clientes mediante el suministro de equipos contra incendio y elementos de seguridad industrial. Componentes que siempre deben cumplir con los requisitos técnicos, normativos y de calidad aplicables. Asimismo, la empresa se compromete a entregar respaldo y acompañamiento oportuno en los procesos de devoluciones y garantías en caso de ser necesario.

DEFINICIONES.

Devolución.

Proceso mediante el cual el cliente solicita ante la empresa la devolución de un producto adquirido. Lo anterior, ya sea para cambio, corrección, reposición o reembolso, debido a errores en el pedido, inconformidades o defectos identificados.

Garantía.

Compromiso asumido por JULMOR REPRESENTACIONES & CIA SAS frente al correcto funcionamiento y calidad de los productos comercializados, cubriendo defectos de fabricación o fallas atribuibles al producto dentro de las condiciones y tiempos establecidos..

MANEJO DE DEVOLUCIONES.

JULMOR REPRESENTACIONES & CIA SAS, analizará y aceptará la devolución de productos en los siguientes casos:

1. Error en el pedido por parte del cliente.

Cuando el cliente detecte errores y/o equivocaciones en referencias, cantidades o especificaciones solicitadas en la orden de compra o factura.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS EQUIPOS CONTRA INCENDIO.	Código: CO-POL-01
	Vigencia: 21 de Mayo de 2026	Versión: 02

Documento Controlado

Requisitos:

- El cliente deberá informar mediante correo electrónico o vía Whatsapp el motivo de la devolución y adjuntar toda evidencia documental o audiovisual del proceso para la debida trazabilidad. Todo correo debe ir con copia a juan.moreno@julmor.com.co
- La solicitud deberá realizarse dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la emisión de la factura.
- El producto debe encontrarse:
 - En su empaque original.
 - Sin uso.
 - Completo con todos sus componentes (si aplica).
 - Con etiquetas y sellos originales.
 - Estar en buen estado.

Condiciones.

- Los costos de transporte por devolución y reenvío serán asumidos por el cliente.
- JULMOR REPRESENTACIONES & CIA SAS evaluará cada caso antes de aprobar la devolución. Lo anterior será un proceso más minucioso en productos especiales, importados bajo pedido o de baja rotación.

2. Error en Facturación o Despacho por Parte de JULMOR REPRESENTACIONES & CIA SAS.

Aplica cuando exista error en:

- Referencias entregadas.
- Cantidades.
- Especificaciones técnicas.
- Facturación o precios.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS EQUIPOS CONTRA INCENDIO.	Código: CO-POL-01
	Vigencia: 21 de Mayo de 2026	Versión: 02

Documento Controlado

Condiciones.

- El cliente tendrá máximo tres (3) días calendario desde la recepción del producto para reportar la novedad a través de un correo dirigido al asesor comercial con copia a juan.moreno@julmor.com.co.
- El producto deberá conservarse en óptimas condiciones y en su empaque original.
- Los costos logísticos de devolución y reenvío serán asumidos por JULMOR REPRESENTACIONES & CIA SAS.

3. Daños Ocasionados Durante el Transporte.

Este caso aplica para productos que tienen daños visibles ocasionados durante el proceso de transporte al lugar de entrega pactado con el cliente.

Condiciones:

- El cliente deberá dejar anotación de la novedad en la guía de transporte o factura al momento de la entrega.
- Se recomienda no recibir mercancía visiblemente averiada y en caso de hacerlo, tener toda la trazabilidad de ambas partes para hacer seguimiento al caso.
- La novedad deberá reportarse inmediatamente a JULMOR REPRESENTACIONES & CIA SAS por medio de correo electrónico al no hacer dicho reporte inmediatamente a la empresa se evaluará el caso.

CASOS EN LOS QUE APLICA GARANTÍA.

La garantía aplicará en los siguientes casos:

- Defectos de fabricación.
- Fallas de funcionamiento en condiciones normales de uso.
- Errores de ensamble.
- Equipos entregados con especificaciones incorrectas.
- Productos que no cumplan con las características técnicas ofrecidas.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS EQUIPOS CONTRA INCENDIO.	Código: CO-POL-01
	Vigencia: 21 de Mayo de 2026	Versión: 02

Documento Controlado

- Daños atribuibles al fabricante.

CASOS EN LOS QUE NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES.

JULMOR REPRESENTACIONES & CIA SAS no aceptará devoluciones en los siguientes casos:

- Productos usados, instalados o manipulados.
- Productos sin empaque original.
- Equipos golpeados, intervenidos o alterados.
- Productos fabricados o importados bajo especificación especial del cliente.
- Equipos dañados por mala instalación, almacenamiento o uso inadecuado.
- Productos vencidos o con vida útil expirada.
- Equipos eléctricos afectados por sobrecargas, humedad o conexiones incorrectas.

MANEJO DE GARANTÍAS.

- Los productos comercializados por JULMOR REPRESENTACIONES & CIA SAS cuentan con garantía conforme a las políticas del fabricante y la normatividad colombiana vigente.
- En equipos contra incendio y seguridad industrial, la garantía está sujeta al cumplimiento de las condiciones de instalación, almacenamiento, mantenimiento y uso adecuado del producto.

TRÁMITE DE DEVOLUCIÓN.

El cliente deberá enviar correo electrónico o mensaje vía Whatsapp al asesor comercial indicando:

- Número de factura.
- Referencia del producto.
- Número de serie o lote (si aplica).
- Motivo de la devolución.
- Evidencia fotográfica o técnica.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS EQUIPOS CONTRA INCENDIO.	Código: CO-POL-01
	Vigencia: 21 de Mayo de 2026	Versión: 02

Documento Controlado

JULMOR REPRESENTACIONES & CIA SAS evaluará la solicitud y dará respuesta en un plazo máximo de 10 (10) días hábiles.