



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS
CAUCHOS INDUSTRIALES.

Código: CO-POL-02

Vigencia: 30 de julio de 2026

Versión: 03

Documento Controlado

JULMOR REPRESENTACIONES & CIA SAS, está comprometida con el incremento de la satisfacción de sus clientes, mediante el suministro de cauchos industriales cumpliendo con la normatividad vigente a asegurando seguridad y tranquilidad al momento de la solicitud de una garantía o la presencia de una devolución.

DEFINICIONES.

Devolución.

proceso donde el cliente regresa el producto adquirido para recibir un reembolso del dinero pagado, un cambio por otro producto o simplemente por insatisfacción o por un defecto.

Garantía.

Compromiso del comercializador responde por el buen funcionamiento del producto y de cubrir ciertos defectos o fallas durante un período específico.

Implica que si el producto presenta problemas cubiertos por la garantía, el comercializador se responsabilizará de su reparación, reemplazo o, en algunos casos, devolución del dinero.

MANEJO DE DEVOLUCIONES.

JULMOR REPRESENTACIONES & CIA SAS, solo recibirá devoluciones en los siguientes casos:

1. Error en el Pedido por Parte del Cliente.

Cuando el cliente verifica la factura y/o pedido de venta que fue enviado y observa que hay error de su parte.

El cliente debe cumplir los siguientes pasos: Enviar un correo y/o carta, en la cual se describa el error de la orden de compra. Lo anterior, antes de quince (15) días calendario de emitida la factura y en lo posible, dentro del mismo mes de elaborada la misma.



**POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS
CAUCHOS INDUSTRIALES.**

Código: CO-POL-02

Vigencia: 30 de julio de 2026

Versión: 03

Documento Controlado

Aceptación del Producto.

JULMOR REPRESENTACIONES & CIA SAS recibirá nuevamente los ítems de la orden de compra y/o factura, solo si vienen en su empaque original, completo y sin daño en la etiqueta.

Los fletes por devolución y reenvío corren por cuenta del cliente.

Sin embargo, **JUMOR REPRESENTACIONES & CIAS SAS**, evaluará cada caso y determinara si es aceptada o no la devolución de la mercancía. Ya que, la situaciones pueden variar debido a que hay productos comprados de manera exclusiva para ciertos clientes, siendo de baja rotación o nula para el mercado de la compañía.

2. Error en los Datos de Pedido y/o Factura.

En caso que **JULMOR REPRESENTACIONES & CIA SAS** cometa un error en la facturación de un productos, precios, referencias o cantidad.

El cliente tendrá máximo quince (15) días calendario a partir de la fecha de recepción para solicitar la generación de la nueva factura y el envío de los productos correctos. En este caso, el producto debe venir en su empaque original, completo y sin daño en la etiqueta; los fletes por devolución y reenvío corren por cuenta **JULMOR REPRESENTACIONES**.

3. Productos Fuera de Especificaciones o Defectuosos.

Para cualquier reclamo relacionado con un producto fuera de especificaciones o defectuosos el cliente debe notificar al comercial inmediatamente, ya sea vía correo electrónico, o carta y/o WhatsApp. Luego, el proceso puede durar hasta 45 días posteriores al pago, entrega y/o facturación. Lo anterior para analizar el caso puntual y dar respuesta óptima para ambas partes. Si es a favor el cliente este debe enviar el producto en su empaque original y en las cantidades facturadas.



**POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS
CAUCHOS INDUSTRIALES.**

Código: CO-POL-02

Vigencia: 30 de julio de 2026

Versión: 03

Documento Controlado

4. En caso de Daños Ocasionados por el Transporte.

Los productos que sufran algún tipo de daño causado por parte de la transportadora deben ser reportados y dejar trazabilidad en la factura y guía de envío. Lo anterior, para informar a JULMOR sobre esta inconformidad al momento de recibir la mercancía. En lo posible el cliente no debe recibir el producto averiado.

CASOS EN LOS QUE NO ACEPTAN DEVOLUCIONES.

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

- ✓ Productos en mal estado o que no estén en su empaque original: si el producto ha tenido un uso indebido por parte del cliente, o no cuenta con el empaque original.
- ✓ Productos vencidos: los productos que comercializamos en su gran mayoría tienen una vida útil de un (1) año.

TRAMITE DE DEVOLUCIÓN.

El cliente envía email o WhatsApp especificando; Número de factura, lotes, series, y razón de la falla o de la devolución, al correo y/o WhatsApp del asesor que lo atendió.

JULMOR REPRESENTACIONES & CIA SAS revisa la devolución de manera individual y cuenta hasta con 72 horas hábiles para darle respuesta a su solicitud, en los casos que aplique.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS
CAUCHOS INDUSTRIALES.

Código: CO-POL-02

Vigencia: 30 de julio de 2026

Versión: 03

Documento Controlado

MANEJO DE GARANTIAS.

Para la compra de productos de la línea de cauchos industriales, se hace acompañamiento técnico y se envía muestra para homologación con su ficha técnica antes de la compra. Asimismo, en cierta mercancía de caucho no se garantizan las propiedades, ya que eso depende del manejo final del cliente en el proceso.

Casos en los que Aplica Garantía.

Para Emulsiones:

- ✓ Producto no llegó con la viscosidad solicitada, e
- ✓ Presenta separación
- ✓ Tiene mal olor.

Para los demás Productos de la Línea de Cauchos.

- ✓ Cuando cliente ha cumplido con características de almacenamiento y al momento de usarlo han cambiado éstas.
- ✓ Error en entrega del producto.
- ✓ Daño por las condiciones de temperatura y humedad de la ciudad a donde se envía el producto. En esta condición se exploran las propiedades químicas para ver si funciona en otros procesos o con algún componente extra para extender la vida útil del **PRODUCTO**.

TRÁMITE DE LA GARANTÍA .

El cliente envía email o WhatsApp del asesor que lo atendió especificando; Número de factura, lotes, series, y razón de la solicitud de garantía.

JULMOR REPRESENTACIONES & CIA SAS tendrá tres (3) días hábiles para darle respuesta a su solicitud.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS
CAUCHOS INDUSTRIALES.

Código: CO-POL-02

Vigencia: 30 de julio de 2026

Versión: 03

Documento Controlado

NO APLICA GARANTÍA.

- ✓ Error por parte del cliente en el manejo del producto y/o por mal almacenamiento.
- ✓ Solicitud errada por parte del cliente.