



Política de ventas, cambios, devoluciones, retracto y garantías

Distribuidores Elite S.A.S.

B2C

1. Alcance de la política

Esta política aplica para compras realizadas a Distribuidores Elite S.A.S. a través de:

- Página web.
- WhatsApp.
- Redes sociales.
- Marketplace.
- Ventas telefónicas.
- Ventas B2B mediante cotización, orden de compra o factura.

Cuando la compra se realice en un marketplace como Mercado Libre, Homecenter, Falabella, Éxito u otro, aplicarán primero las reglas propias de la plataforma y, en lo no regulado por ella, esta política interna de Distribuidores Elite.

La Ley 1480 exige que en comercio electrónico se informe claramente identidad del proveedor, características del producto, tamaño, peso, material, uso, restricciones, precio total, envío, disponibilidad, tiempo de entrega, derecho de retracto y canales de atención con trazabilidad.

2. Información obligatoria antes de comprar

Antes de pagar, el cliente debe revisar y aceptar:

Producto seleccionado.

Medida.

Color.

Material.

Cantidad.

Precio.

Costo de envío.

Tiempo estimado de entrega.

Condiciones de garantía.

Condiciones de cambio, devolución o retracto.

Si el producto es estándar, personalizado, cortado a medida, bordado o fabricado bajo pedido.

Cláusula para la web y WhatsApp:

Al confirmar la compra, el cliente declara haber revisado la referencia, medidas, color, material, cantidad, precio, costo de envío, tiempo de entrega y condiciones de cambios/devoluciones. Distribuidores Elite no responderá por errores de selección atribuibles al cliente cuando el producto entregado coincida con la orden confirmada.

3. Precios, disponibilidad y confirmación del pedido

Los precios se publican en pesos colombianos. El costo de envío, si aplica, se informará antes del pago.

La disponibilidad puede variar por inventario, rotación comercial o ventas simultáneas. Si el producto no está disponible después del pago, Distribuidores Elite podrá ofrecer:

- Nueva fecha de entrega.
- Producto equivalente aceptado por el cliente.
- Devolución del dinero pagado.

En comercio electrónico, si no se informa un plazo específico, la ley prevé entrega máximo dentro de 30 días calendario; si no hay disponibilidad o se supera el plazo pactado, el consumidor puede terminar el contrato y pedir devolución.

4. Confirmación antifraude y protección de la empresa

Distribuidores Elite podrá hacer validaciones razonables antes de despachar pedidos, especialmente en compras de alto valor, direcciones inconsistentes, pagos de terceros, solicitudes urgentes o señales de posible fraude.

Se podrá solicitar:

- Nombre completo.
- Cédula o NIT.
- Teléfono.
- Correo.
- Dirección completa.

- Confirmación del titular del medio de pago.
- Soporte de pago cuando aplique.
- Confirmación escrita por WhatsApp, correo o plataforma.

Cláusula:

Distribuidores Elite podrá suspender, cancelar o reversar pedidos cuando detecte inconsistencias en datos de comprador, pago, dirección, identidad, posible fraude o uso indebido de medios de pago. En estos casos se devolverá el valor efectivamente recibido por el mismo medio de pago o por el medio acordado con el cliente.

5. Envíos y entrega

El pedido será enviado a la dirección informada por el cliente. Es responsabilidad del cliente suministrar una dirección completa, correcta y disponible para recibir.

Distribuidores Elite conservará evidencia de:

- Producto empacado.
- Estado del producto antes del despacho.
- Guía de transporte.
- Peso o volumen del paquete.
- Fecha de despacho.
- Nombre de quien recibe, cuando la transportadora lo suministre.
- Foto o soporte de entrega, cuando aplique.

La ley exige que en ventas a distancia el proveedor procure la entrega efectiva en la dirección indicada y que el consumidor esté identificado.

6. Revisión al recibir el pedido

El cliente debe revisar el paquete al recibirlo. Si detecta caja rota, humedad, empaque violentado, producto incompleto, producto diferente o daño visible de transporte, debe reportarlo por el canal de atención dentro de las siguientes 24 horas con:

- Número de pedido.
- Fotos del empaque externo.
- Fotos del producto.

- Foto de la guía.
- Descripción clara de la novedad.

Esto no elimina los derechos legales de garantía, pero protege a la empresa frente a reclamaciones tardías sin evidencia.

Cláusula:

Las novedades de transporte, faltantes o daños visibles deben reportarse dentro de las 24 horas siguientes a la entrega, conservando empaque, etiquetas y guía. Las reclamaciones posteriores serán analizadas con base en la evidencia disponible.

7. Derecho de retracto en ventas B2C por internet

El consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega del producto, cuando la ley lo permita.

Para que proceda:

- El producto debe estar en las mismas condiciones en que fue recibido.
- No debe haber sido usado.
- No debe haber sido lavado.
- No debe tener manchas, olores, pelos, humedad, desgaste, cortes, quemaduras o alteraciones.
- Debe conservar empaque original, etiquetas, accesorios y documentos.
- El cliente debe asumir los costos de transporte de devolución, salvo error atribuible a Distribuidores Elite.

La Ley 1480 establece el retracto para ventas a distancia, exige devolver el producto en las mismas condiciones y señala que los costos de transporte de devolución son asumidos por el consumidor.

8. Productos excluidos del derecho de retracto

No aplicará derecho de retracto, salvo defecto de calidad o error atribuible a Distribuidores Elite, en los siguientes casos:

A. Productos personalizados o hechos bajo especificación del cliente

- Tapetes cortados a medida.
- Alfombras cortadas, ribeteadas o modificadas.

- Gramas sintéticas cortadas según medida solicitada.
- Manteleros, servilletas, lencería, sábanas o ropa de cama fabricada en medidas especiales.
- Productos con bordado, logo, marcación institucional o personalización.
- Productos fabricados, importados o separados bajo pedido específico.

La Ley 1480 excluye del retracto los bienes confeccionados conforme a especificaciones del consumidor o claramente personalizados.

B. Productos de uso personal o higiene

- Sábanas.
- Juegos de cama.
- Fundas duvet.
- Plumones.
- Cobijas.
- Toallas.
- Batas.
- Tapetes de baño.
- Almohadas, protectores o productos textiles de contacto personal, si llegan a venderse.

La ley también excluye bienes de uso personal del derecho de retracto.

C. Productos usados, lavados, instalados o alterados

No se aceptan devoluciones por retracto cuando el producto:

- Fue lavado.
- Fue usado.
- Fue instalado.
- Fue cortado por el cliente.
- Fue manipulado.
- Tiene olores, manchas o señales de uso.
- No conserva empaque o etiquetas.
- No está apto para nueva venta.

9. Cambios comerciales voluntarios

Distribuidores Elite podrá aceptar cambios comerciales voluntarios en productos estándar, no personalizados y revendibles, dentro de los 5 días calendario siguientes a la entrega.

Aplican estas condiciones:

- Producto sin uso.
- Producto sin lavar.
- Producto sin instalar.
- Empaque original.
- Etiquetas completas.
- Factura o soporte de compra.
- Sujeto a inventario disponible.
- Transporte a cargo del cliente.
- Diferencias de precio a cargo del cliente.

No es obligación aceptar cambios por:

- Color elegido por el cliente.
- Medida mal seleccionada por el cliente.
- Cambio de opinión fuera del término legal.
- Producto comprado en promoción final.
- Producto personalizado.
- Producto de uso personal abierto o manipulado.
- Producto B2B fabricado bajo pedido.

10. Garantía por defectos de fabricación

Distribuidores Elite responderá por defectos reales de fabricación, calidad o idoneidad del producto, de acuerdo con la garantía legal y las condiciones informadas en cada ficha, factura o cotización.

La garantía cubre, según el caso:

- Costuras defectuosas.
- Desprendimiento anormal de componentes.
- Error de fabricación.
- Producto diferente al comprado.
- Defecto de material no atribuible al uso del cliente.

- Medida diferente a la confirmada, por fuera de la tolerancia normal del proceso textil.

La garantía legal obliga al productor/proveedor a responder por calidad, idoneidad, seguridad y buen estado del producto; si el bien no admite reparación, procede reposición o devolución, y si la falla se repite, el consumidor puede elegir entre nueva reparación, devolución o cambio según el caso.

11. Casos no cubiertos por garantía

No se aceptará garantía cuando el daño sea causado por:

- Uso indebido.
- Lavado incorrecto.
- Uso de cloro, blanqueadores o químicos agresivos.
- Secado inadecuado.
- Planchado indebido.
- Exposición excesiva al sol o humedad.
- Mascotas.
- Quemaduras.
- Cortes.
- Manchas por alimentos, aceites, tintas, maquillaje, fluidos o químicos.
- Instalación incorrecta.
- Manipulación por terceros.
- Uso institucional, hotelero o comercial distinto al informado.
- No seguir instrucciones de uso, lavado, instalación o mantenimiento.
- Desgaste normal por uso.
- Variaciones menores de tono por pantalla, lote o iluminación.
- Aplastamiento normal de fibras en zonas de alto tráfico.
- Daños generados por transporte contratado directamente por el cliente.

La ley permite exoneración de garantía cuando el defecto proviene de fuerza mayor, hecho de un tercero, uso indebido del consumidor o incumplimiento de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento.

12. Procedimiento para solicitar devolución, cambio, retracto o garantía

El cliente deberá radicar solicitud por el canal oficial de atención de Distribuidores Elite, indicando:

- Nombre completo.
- Cédula o NIT.
- Número de pedido o factura.
- Fecha de compra.
- Producto comprado.
- Motivo de la solicitud.
- Fotos y/o video del producto.
- Fotos del empaque.
- Soporte de pago.
- Dirección de recogida o devolución, si aplica.

Distribuidores Elite generará un número de caso o radicado para seguimiento. La Ley 2439 exige canales de fácil acceso y trazabilidad de reclamaciones, con constancia de radicación, fecha y hora.

13. Inspección del producto devuelto

Todo producto devuelto será inspeccionado antes de aprobar cambio, garantía o devolución de dinero.

La inspección podrá verificar:

- Estado del producto.
- Uso.
- Lavado.
- Olores.
- Manchas.
- Pelos de mascota.
- Humedad.
- Empaque.
- Etiquetas.
- Coincidencia con el producto enviado.
- Coincidencia de lote, referencia o marcación interna.
- Evidencia fotográfica del despacho original.

Cláusula:

La recepción del producto devuelto no implica aceptación automática de la devolución, cambio, retracto o garantía. Distribuidores Elite realizará revisión técnica y documental para validar si se cumplen las condiciones aplicables.

14. Devolución del dinero

Cuando proceda devolución de dinero por retracto en comercio electrónico, Distribuidores Elite realizará la devolución dentro del término legal aplicable, contado desde que el cliente haya cumplido sus obligaciones: suministrar datos completos y devolver el producto en las condiciones exigidas.

La Ley 2439 de 2024 establece que, en comercio electrónico, la devolución de dinero por retracto no podrá exceder 15 días calendario desde que el consumidor ejerció el derecho y cumplió con entregar datos correctos y devolver el producto.

15. Reversión de pagos y contracargos

La reversión de pagos aplica en ventas por comercio electrónico cuando:

- El consumidor fue objeto de fraude.
- La operación no fue solicitada.
- El producto no fue recibido.
- El producto entregado no corresponde a lo solicitado.
- El producto es defectuoso.

El consumidor debe presentar queja ante el proveedor, devolver el producto cuando proceda y notificar al emisor del medio de pago dentro de los 5 días hábiles correspondientes.

Cláusula de protección:

Distribuidores Elite conservará evidencia de pago, aceptación del pedido, empaque, despacho, guía, entrega y comunicaciones con el cliente para responder reclamaciones, contracargos o solicitudes de reversión. Cuando se evidencie mala fe, abuso del mecanismo de reversión, producto usado devuelto como nuevo o reclamación falsa, la empresa podrá aportar las pruebas ante la pasarela, marketplace, entidad financiera o autoridad competente.

Distribuidores Elite S.A.S.

B2B

16. Política especial para ventas B2B

Para hoteles, hospitales, clínicas, instituciones, constructoras, diseñadores, distribuidores, grandes superficies y clientes empresariales, aplican condiciones comerciales específicas.

16.1 Cotizaciones

Toda cotización debe indicar:

- Referencia.
- Medida.
- Material.
- Color.
- Cantidad.
- Precio unitario.
- IVA, si aplica.
- Transporte.
- Tiempo estimado de entrega.
- Vigencia de la oferta.
- Forma de pago.
- Condiciones de garantía.
- Si el producto es estándar o fabricado bajo pedido.

16.2 Orden de compra

La orden de compra o aprobación escrita del cliente se entenderá como aceptación de:

- Especificaciones técnicas.
- Cantidades.
- Medidas.
- Colores.
- Precios.

- Tiempos de entrega.
- Política de cambios y devoluciones.

16.3 Productos bajo pedido B2B

No se aceptan devoluciones en productos:

- Fabricados bajo especificación.
- Cortados a medida.
- Bordados.
- Marcados con logo.
- Importados bajo pedido.
- Separados exclusivamente para el cliente.
- Con medidas institucionales especiales.
- Producidos según ficha técnica aprobada.

Salvo defecto de fabricación o incumplimiento de especificación escrita.

16.4 Errores del cliente

No se aceptan devoluciones por:

- Medidas mal tomadas por el cliente.
- Cantidades mal calculadas.
- Cambio de diseño del proyecto.
- Sobrantes de obra.
- Cambio de decisión del comprador.
- Baja rotación del producto en el punto de venta.
- Cancelación de proyecto después de iniciado el proceso.
- Falta de aprobación interna del cliente después de confirmada la orden.

16.5 Muestras y aprobación

Cuando aplique, Distribuidores Elite podrá entregar muestra física, foto, ficha técnica o referencia previa. Una vez aprobada por el cliente, la producción se realizará con base en esa aprobación.

Cláusula B2B:

En ventas empresariales, institucionales o al por mayor, la aprobación de cotización, orden de compra, muestra, ficha técnica o anticipo autoriza a Distribuidores Elite a iniciar compra de insumos, corte, confección, separación, importación o producción. Por tratarse de productos destinados a actividad comercial del comprador o fabricados bajo especificación, no se aceptan cancelaciones ni devoluciones por causas atribuibles al cliente.

17. Política para marketplaces

Cuando Distribuidores Elite venda en marketplace:

- Se respetarán los términos de la plataforma.
- El cliente deberá iniciar el caso por el canal de la plataforma si esa es la regla.
- Distribuidores Elite conservará evidencia de empaque, producto, guía y entrega.
- Si la plataforma autoriza devolución, se revisará el producto al regreso.
- Si el producto regresa usado, incompleto, diferente o dañado, Distribuidores Elite dejará evidencia fotográfica y reclamará ante la plataforma.

Mercado Libre, por ejemplo, permite devoluciones bajo su programa de compra protegida; Falabella ofrece satisfacción garantizada hasta 30 días según categoría, pero reembolsa después de recibir y confirmar que el producto está en buenas condiciones.