

## **1. Introducción.**

Esta política establece las condiciones, requisitos y procedimientos aplicables a las devoluciones, garantías y cambios de productos comercializados por Distribuidora de Químicos Industriales S.A. (**En adelante, DQI S.A.**), en desarrollo de su objeto social, que incluye *"la compraventa, distribución, importación y exportación de mercancías, repuestos y productos químicos para la industria"*.

## **2. Definiciones.**

Para efectos de la presente política, se entenderá por:

- **Cliente.** Persona natural o jurídica que adquiere productos de DQI S.A. para fines industriales o comerciales.
- **Producto.** Cualquier sustancia química importada y distribuida por DQI S.A. destinada al uso industrial.
- **Garantía.** Obligación de DQI S.A. de responder por la calidad, idoneidad y seguridad de los productos, conforme a la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor). Regula los casos en que el producto presenta un defecto de calidad, alteración o incumplimiento técnico, siempre dentro de su vida útil o vigencia. No se trata de un error logístico, sino de una no conformidad técnica o de desempeño atribuible al proveedor o a condiciones de almacenamiento bajo responsabilidad de quien lo almacene.
- **Devolución.** Retorno del producto al proveedor por parte del cliente bajo condiciones específicas. Por otro lado, es el conjunto de reglas que establecen en qué condiciones el cliente puede devolver un producto o solicitar un cambio después de la entrega.
- **Cambio:** Sustitución de un producto adquirido por otro de igual o similar naturaleza.

## **3. Alcance.**

Esta política aplica a todos los clientes de DQI S.A., nacionales e internacionales, que adquieran productos directamente o a través de distribuidores autorizados.

## **4. Principios Generales.**

- **Transparencia:** La información sobre los procedimientos y requisitos es clara, accesible y comprensible.
- **Diligencia:** DQI S.A. actuará con prontitud para resolver las solicitudes de los clientes.
- **Seguridad:** Los productos devueltos serán manejados conforme a las normas de seguridad industrial aplicables.

## **5. Condiciones para la Devolución y Cambio.**

El cliente podrá devolver y solicitar el cambio del producto dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a su recepción, bajo los siguientes criterios:

- Error en la referencia, cantidad o presentación entregada.
- Entrega de producto distinto al solicitado.
- Deterioro visible del envase o embalaje durante el transporte.
- Mercancía averiada, con daños o en malas condiciones.
- Especificaciones que no corresponden a lo solicitado.
- Mal etiquetado
- Cambios frente a lo pactado
- Demoras en las entregas

Para la devolución y el cambio, se revisarán los puntos anteriores y de ser aprobada se tendrá en cuenta lo siguiente:

- El producto no debe haber sido abierto, manipulado ni dañado.
- Debe conservar su sello, lote y embalaje original.
- Si la manipulación ha alterado su composición o seguridad.
- Debe tramitarse la solicitud dentro del plazo de los diez días hábiles establecidos.
- Se realiza una inspección técnica y de seguridad antes de aceptar la devolución.
- Los costos de transporte pueden correr por cuenta del cliente si no fue error de DQI.

En caso de no disponer del mismo producto, se podrá ofrecer una alternativa equivalente, como la nota crédito con saldo que quedará a favor del cliente para próximas compras.

Cualquier PQR por cualquier concepto recibido fuera del tiempo establecido, no será aceptado por DQI S.A.

Responsabilidad: Área comercial y Logística — con aval del área administrativa y del control de calidad, si aplica.

## **6. Condiciones para la garantía.**

La garantía cubre defectos de fabricación, calidad, idoneidad y seguridad durante el período indicado en la ficha técnica del producto y/o en la facturación emitida al cliente. Para los productos perecederos la garantía será hasta la fecha de expiración indicada en este. Para los demás productos **será de 6 meses** contados a partir de la recepción del producto por el cliente. Algunas de las causas más frecuentes:

- Producto recibido no cumple especificaciones técnicas de calidad.
- Alteración o degradación antes de la fecha de vencimiento (por causas atribuibles al proveedor o almacenamiento).

- Inconsistencias de lote o trazabilidad que impidan asegurar su conformidad.

No se cubren daños causados por uso indebido, almacenamiento inadecuado o manipulación no autorizada. Asimismo, el cliente es el responsable por su propia formulación, manipulación y uso debido del producto comprado, por lo cual DQI S.A. no será responsable por daños causados por productos vendidos conforme a las estipulaciones entregadas por el cliente y que no hayan sido evaluados previamente por este:

*Los datos reportados en este certificado de análisis están basados en la información suministrada por nuestro proveedor y es copia fiel del original. Esta información no exime al comprador de realizar sus propios análisis y la confirmación del producto entregado.*

El cliente debe presentar la reclamación dentro del tiempo de vigencia de la garantía y aportar pruebas del defecto (fotografías, informes técnicos, pruebas de laboratorio, entre otros).

En caso de que un producto comprado en DQI S.A. tenga un problema de calidad por favor notifícalo inmediatamente a través de los canales directos habilitados: Línea de teléfono +57 604 3610711, celular y WhatsApp +57 312 588 2519, +57 320 720 4862 y/o del ejecutivo comercial que los atiende directamente, además de los correos establecidos: [servicioalcliente@dqisa.com](mailto:servicioalcliente@dqisa.com), [auxcomercial@dqisa.com](mailto:auxcomercial@dqisa.com) y/o del ejecutivo comercial que los atiende directamente.

Una vez aprobada la garantía se hará el cambio por otro producto lo más pronto posible.

Responsabilidad: Área de calidad y compras (para validación con el proveedor), con acompañamiento de logística y administración.

## **7. Exclusiones.**

No se aceptarán devoluciones, cambios ni garantías en los siguientes casos:

- Productos químicos que hayan sido abiertos, manipulados o utilizados.
- Mercancías vendidas en condiciones de liquidación o bajo acuerdos contractuales específicos que excluyan devoluciones.
- Productos que presenten daños por manipulación incorrecta o incumplimiento de las instrucciones de uso por parte del cliente.
- Solicitudes presentadas fuera de los plazos establecidos.
- Si existe equivocación en la elección del producto.
- Si el producto no está completo, faltan etiquetas o se encuentra manipulado, y/o dañado.

La vida útil de los productos químicos depende de su almacenamiento y condiciones de uso, por eso recomendamos leer cuidadosamente las etiquetas, manuales de uso y seguir indicaciones técnicas. Existen condiciones inherentes a la forma de uso del cliente final y sobre las cuales DQI S.A. no tiene ningún control por lo tanto no se hacen cambios o devoluciones por fallas en la aplicación o forma de uso.

## **8. Procedimiento para devoluciones y cambios.**

- a. El cliente deberá notificar a DQI S.A. su intención de devolver y solicitar el cambio del producto dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción a través de los canales directos: Línea de teléfono +57 604 3610711, celular y WhatsApp +57 312 588 2519, +57 320 720 4862 y/o del ejecutivo comercial que los atiende directamente, además de los correos establecidos: [servicioalcliente@dqisa.com](mailto:servicioalcliente@dqisa.com), [auxcomercial@dqisa.com](mailto:auxcomercial@dqisa.com) y/o del ejecutivo comercial que los atiende directamente. indicando:
  - Número de factura.
  - Descripción detallada del producto.
  - Motivo de la devolución o cambio (error en el despacho, defecto de calidad comprobado, incumplimiento de especificaciones técnicas acordadas, si el producto presenta afectaciones en su empaque original que se deban a errores en el despacho de este por parte de DQI S.A. o si existe equivocación por parte del cliente).
  - Evidencias (fotografías o videos) en caso de defectos, daños, errores en el envío, no correspondencia del producto solicitado por el enviado o especificaciones distintas a las solicitadas.
- b. DQI S.A. evaluará la solicitud, realizará una revisión técnica para determinar la procedencia de la devolución y/o cambio del producto y emitirá una respuesta en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- c. Si procede la devolución y el cliente solicitó el cambio del producto, DQI S.A. se encargará de realizar la logística necesaria para programar la recogida del producto y el cambio del mismo, asumiendo los costos necesarios.
- d. DQI S.A. emitirá una nota crédito como saldo en favor de este que podrá ser utilizada en una próxima compra.

## **9. Procedimiento Para Garantías.**

1. El cliente deberá presentar su reclamación formal junto con los documentos e información que respalden el defecto (Fotografías, Videos, Informes técnicos, etc.) mediante correo electrónico a [servicioalcliente@dqisa.com](mailto:servicioalcliente@dqisa.com), [auxcomercial@dqisa.com](mailto:auxcomercial@dqisa.com); comunicación escrita directamente enviada a las direcciones de correo electrónico señaladas y/o a su asesor comercial asignado, que podrá ser a través mensaje de datos por el aplicativo WhatsApp.
2. DQI S.A. evaluará la reclamación y, de ser necesario, solicitará pruebas adicionales.
3. Si la garantía procede, se ofrecerá la reposición del producto o devolución y nota crédito con saldo a favor para próximas compras. En este último caso, si el cliente desea continuar su relación con DQI S.A. se emitirá una nota crédito como saldo en favor de este que podrá ser utilizada en una próxima compra, de lo contrario, se procederá al reembolso del dinero.
4. El proceso se completará en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles.

### **10. Responsabilidad.**

DQI S.A. No será responsable por daños indirectos, lucro cesante o cualquier perjuicio derivado del uso de los productos, salvo lo dispuesto en la normativa aplicable.

### **11. Modificaciones.**

La presente política podrá ser modificada por DQI S.A. conforme a las necesidades de la sociedad y la evolución del marco normativo.

### **12. Aprobación.**

Esta política fue aprobada por la gerencia general el 1 de noviembre de 2025.



**RUBEN DARIO ESCANDON PARRA**  
Gerente General



**DAVID F. SALAZAR DUQUE**  
Director Administrativo y Operaciones