

POLÍTICA CORPORATIVA DE DEVOLUCIONES Y EJERCICIO DEL DERECHO DE RETRACTO RODRÍGUEZ Y LONDOÑO S.A.

En **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.**, entendemos la importancia de ofrecer un servicio de calidad y transparente a nuestros Clientes. Por ello, nos comprometemos a garantizar el cumplimiento de nuestra política de devoluciones y derecho de retracto, la cual está diseñada para proteger los derechos de los consumidores y promover relaciones comerciales basadas en la confianza y transparencia.

Esta política abarca todos los productos comercializados por nuestra empresa, tanto en venta presencial como a través de canales en línea, y se aplica a todas las transacciones realizadas dentro del territorio Colombiano, en cumplimiento con las disposiciones legales y regulatorias de Colombia.

1. Alcance.

La presente política tiene aplicación integral sobre la totalidad de los productos y/o servicios comercializados por **RODRÍGUEZ Y LONDOÑO S.A.**, sin distinción respecto a su naturaleza, categoría o modalidad de venta. Su cobertura incluye todas las operaciones efectuadas a través de los canales físicos de comercialización, distribuidores autorizados y plataformas digitales oficiales de la compañía.

Asimismo, su aplicación se extiende a todas las transacciones realizadas dentro del **territorio de la República de Colombia**, garantizando condiciones uniformes de atención, gestión y resolución de solicitudes relacionadas con devoluciones o el ejercicio del derecho de retracto.

De esta manera, **RODRÍGUEZ Y LONDOÑO S.A.** reafirma su compromiso institucional con la transparencia, la satisfacción del Cliente y el cumplimiento de los estándares de calidad, servicio y normatividad vigente aplicable en materia de protección al consumidor.



2. Generalidades.

En el marco de su compromiso con la satisfacción del cliente y el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, **RODRÍGUEZ Y LONDOÑO S.A.** establece las siguientes directrices generales para la gestión de solicitudes de devolución de productos.

Estas disposiciones tienen como finalidad garantizar la transparencia, trazabilidad y equidad en los procesos de devolución, asegurando que las mismas se efectúen únicamente en los casos que cumplan con las condiciones técnicas, comerciales y de calidad establecidas por la compañía.

De igual forma, se determinan los parámetros y restricciones aplicables a los diferentes tipos de productos, en atención a su naturaleza, estado de conservación y condiciones de adquisición.

- El Cliente podrá solicitar la devolución de un producto en caso de que este presente defectos de fabricación, inconformidades en su calidad o no cumpla con las especificaciones ofrecidas.
- Los repuestos que por sus propiedades no se podrán aceptar como devolución son: filtros, partes eléctricas y/o componentes eléctricos, elementos de desgaste ni daños derivados de uso indebido, instalación inadecuada, falta de mantenimiento o causas externas.
- Cualquier producto a ser devuelto deberá estar en las mismas condiciones en que fue entregado por parte de **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** (perfecto estado de conservación y con las condiciones de empaque o embalaje en que fue entregado, sin presentar signos externos de uso o instalación).
- Las devoluciones de repuestos por compra bajo muestra son sujetos a evaluación técnica.
- No se podrán aceptar devoluciones de repuestos por compra o fabricación bajo pedido.
- Cuando se trate de repuestos de importación o referencias especiales solicitadas por encargo expreso, el Cliente acepta desde ya que los tiempos de entrega podrán extenderse según la disponibilidad del fabricante o



proveedor, sin que exista lugar a cancelaciones, modificaciones o devoluciones, salvo que se incumpla un plazo máximo previamente informado por escrito.

3. Casos en los que no aplica el Derecho de Retracto.

En concordancia con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, y demás normas que la complementan o modifican, **RODRÍGUEZ Y LONDOÑO S.A.** establece las excepciones en las cuales el derecho de retracto no será procedente.

Estas situaciones obedecen a la naturaleza particular de ciertos bienes y servicios, así como a las condiciones comerciales o técnicas bajo las cuales fueron adquiridos o contratados.

En consecuencia, el consumidor no podrá ejercer el derecho de retracto en los siguientes casos:

- Cuando la prestación del servicio contratado deba ejecutarse antes de los cinco (05) días siguientes a su contratación.
- Cuando la prestación del servicio ha comenzado con el consentimiento del consumidor.
- Cuando precio del producto está sujeto a fluctuaciones diarias del mercado financiero que el productor no puede controlar.
- Cuando el bien adquirido es elaborado conforme a las especificaciones dadas por el consumidor o claramente personalizadas.
- Cuando el bien es adquirido por **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** únicamente por la instrucción o encargo del consumidor (productos por fuera del portafolio comercial de la compañía).



4. Plazo para ejercer el Derecho de Retracto.

El consumidor podrá ejercer el **derecho de retracto** dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha en que haya recibido el producto, se haya emitido la factura o se haya suscrito el contrato, según lo que ocurra primero.

En el caso de la **prestación de servicios**, desde la **suscripción del contrato**, siempre que la ejecución del mismo no haya comenzado.

Transcurrido dicho término, el consumidor perderá la facultad de ejercer el derecho de retracto, sin perjuicio de las garantías legales o contractuales que le sean aplicables conforme a la normatividad vigente.

5. Procedimiento para el ejercicio del Derecho de Retracto.

Para ejercer el derecho de retracto, el consumidor deberá seguir el siguiente procedimiento:

a. **Notificación:** El consumidor deberá comunicar a **RODRÍGUEZ Y LONDOÑO S.A.** su decisión de ejercer el derecho de retracto mediante correo electrónico dirigido al Asesor comercial responsable de la venta o acompañamiento en el proceso de adquisición, dentro del plazo legal de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de entrega del bien, suscripción del contrato o emisión de la factura, lo que ocurra primero.

La notificación deberá contener la información mínima necesaria para la adecuada identificación y trámite de la solicitud, conforme al siguiente detalle:

- Nombre completo del consumidor.
- Número de factura o documento de compra.
- Detalles del producto adquirido (nombre, referencia, cantidad).
- Fecha de recepción del producto, firma del contrato o emisión de factura.
- Motivo de la devolución.
- Datos de contacto (correo electrónico y número telefónico).



- b. Confirmación:** RODRÍGUEZ Y LONDOÑO S.A. acusará recibo de la notificación de retracto dentro de un plazo máximo de tres (3) días hábiles contados a partir de la recepción del requerimiento por parte del consumidor. En dicha comunicación, la compañía confirmará la admisión formal de la solicitud y proporcionará las instrucciones específicas para la devolución del producto (si aplica), incluyendo la dirección del centro autorizado de recepción o los puntos de recolección habilitados para la gestión correspondiente.
- c. Devolución del producto:** El consumidor deberá realizar la devolución física del producto asumiendo los costos de transporte y los demás costos que conlleve la devolución del bien, dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del momento en que reciba las instrucciones oficiales de devolución por parte de RODRÍGUEZ Y LONDOÑO S.A.

Para efectos de su aceptación, el producto deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- Encontrarse en el mismo estado en que fue entregado originalmente, sin señales de uso, manipulación o instalación.
- Conservar todos sus elementos originales, incluyendo empaques, etiquetas, manuales, accesorios y demás componentes entregados al momento de la compra.
- Ser acompañado de la factura original o una copia legible del comprobante de compra, que permita la verificación de la transacción.

- d. Inspección del producto:** Una vez recibido el producto, RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A. realizará una inspección para verificar que el mismo cumpla con las condiciones establecidas para proceder con el retracto. Esta revisión se efectuará en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles.



e. Reembolso: Si el producto cumple con las condiciones exigidas, **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** procederá con el reembolso del dinero pagado por el consumidor, sin descuentos ni retenciones, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados a partir de la notificación del retracto. El reembolso se realizará mediante el mismo medio de pago utilizado por el consumidor, salvo que este solicite expresamente un mecanismo diferente.

6. Costo de la Devolución.

El consumidor será responsable de los costos de transporte derivados de la devolución del producto, conforme a la Ley 1480 de 2011.

7. Contacto.

Para resolver dudas relacionadas con este procedimiento, los consumidores pueden comunicarse con nosotros a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: servicioalcliente@rylsa.com.co
- Teléfono de atención al Cliente: (604) 369 56 50

8. Vigencia.

Esta política de derecho de retracto estará vigente para todas las compras realizadas a partir de la fecha de su publicación y se ajustará a las normativas legales Colombianas aplicables en cualquier momento. **RODRIGUEZ Y LONDOÑO S.A.** se reserva el derecho de modificar o actualizar esta política conforme a la legislación vigente.



Esta política asegura que los derechos de los consumidores sean respetados, proporcionando claridad en el proceso de retracto y asegurando un trato justo y conforme a la ley.



RYL-CMC-POL-01 V3 24/10/2025

• Bogotá, DC
PBX: (1) 593 8830
Av. Calle 80 No. 116 B-61

• Medellín
PBX: (4) 369 5650
Cra. 43 F No. 18-142

• Barranquilla
PBX: (5) 331 4006
Av. Circunvalar No. 35-78 Bod. 4

• Cali
PBX: (2) 485 1449
Calle 10 No. 31-72 Ant. vía Yumbo

• Bucaramanga
PBX: (7) 697 5074
Av. Quebradaseca # 24-30

• Cartagena
PBX: (5) 693 0126
Cra. 56 No. 10-103 Km 1 vía Mamonal