Zoho Sign Document ID: 2D47AB6F-VW2WJOSXOPZIGX10SZTDY9SJNJKVS1GW8UZ1AOJRMXW

Artículo 1. Objeto y Alcance

La presente política regula los términos, condiciones y procedimientos para la atención de solicitudes de cambios, devoluciones, retracto y efectividad de garantías de los productos comercializados por IMPLESEG S.A.S. Se aplica de manera transversal a ventas directas a empresas (B2B), red de subdistribuidores (Aliados Nacionales) y consumidores finales (B2C).

Artículo 2. Marco Legal Aplicable

La normatividad aplicable será como se enuncia a continuación:

- Ventas Comerciales y Corporativas (B2B / Aliados comerciales nacionales): Código de Comercio Colombiano (Arts. 915, 931, 938 y ss.).
- Ventas a Consumidor Final (B2C): Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), Decreto 1074 de 2015 y circulares de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- Facturación: Decreto 1074 de 2015, Estatuto Tributario y normatividad DIAN sobre Factura Electrónica de Venta.

Artículo 3. Régimen de Garantía Legal

Procedimiento, Tiempos de Respuesta y Régimen de Repuestos Importados: Toda solicitud de garantía requiere inspección y diagnóstico técnico por el área de Calidad de IMPLESEG S.A.S. El trámite se sujetará a las siguientes fases y plazos según la naturaleza de la solución y la tipología de cliente:

3.1. Diagnóstico Técnico Inicial: IMPLESEG S.A.S. emitirá el concepto técnico de procedencia o rechazo de la garantía dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción física del producto en nuestras instalaciones.

3.2. Solución Ordinaria (Inventario Nacional): De confirmarse la falla de fábrica y contándose con stock o repuestos en territorio nacional, la reparación, sustitución del producto o emisión de Nota Crédito se ejecutará en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la emisión del diagnóstico.

3.3. Régimen Especial para Productos e Insumos Importados: Cuando la efectividad de la garantía requiera la importación de repuestos específicos, componentes a medida o la intervención directa del fabricante en el exterior, se aplicarán las siguientes reglas, aparte de aquellas relativas a la disponibilidad del producto en stock, fabricación o cambios de precios para efectos del TRM:

CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta información es propiedad intelectual de IMPLESEG S.A.S. Cualquier cambio, copia o reproducción debe ser autorizada por el Líder de área y posteriormente aprobado por el Representante del Sistema de Gestión Integral.

Zoho Sign Document ID: 2D47AB6F-VW2WJOSXOPZIGX10SZTDY9SJNJKVS1GW8UZ1AOJRMXW

a) Relaciones Comerciales y Corporativas (B2B / Red de Subdistribuidores y Aliados Nacionales)

Cuando, como resultado del diagnóstico, se determine que la reparación requiere un repuesto de importación, el plazo para la reparación y entrega del equipo podrá extenderse hasta por cuarenta y cinco (45) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el cliente apruebe formalmente el diagnóstico y la reparación correspondiente.

IMPLESEG S.A.S. mantendrá informado al subdistribuidor sobre el proceso de importación y, cuando corresponda, suministrará la orden de compra internacional y la información disponible sobre la trazabilidad del envío.

Si, una vez transcurridos los cuarenta y cinco (45) días hábiles, el repuesto aún no ha arribado al país, el subdistribuidor podrá optar por una de las siguientes alternativas:

(i) Solicitar la emisión de una Nota Crédito a su favor, aplicable a otras referencias de inventario disponibles en IMPLESEG S.A.S.; o

(ii) Autorizar por escrito una ampliación del plazo de espera hasta la llegada del repuesto y finalización de la reparación.

b) Ventas a Consumidor Final (B2C)

Cuando, como resultado del diagnóstico, se determine que la reparación requiere un repuesto de importación, el plazo máximo para la reparación será de hasta cuarenta y cinco (45) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el consumidor apruebe formalmente el diagnóstico y la reparación correspondiente.

Cuando, por circunstancias asociadas a trámites aduaneros, logística internacional, disponibilidad o desabastecimiento de la marca, el proceso de reparación requiera un tiempo superior a los cuarenta y cinco (45) días hábiles, IMPLESEG S.A.S. informará oportunamente al consumidor sobre la situación y las razones que originan la ampliación del plazo.

Si, una vez transcurridos los cuarenta y cinco (45) días hábiles, el repuesto aún no ha arribado al país, el consumidor podrá optar por una de las siguientes alternativas:

(i) Solicitar la emisión de una Nota Crédito a su favor, aplicable a otras referencias de inventario disponibles en IMPLESEG S.A.S.; o

(ii) Autorizar por escrito una ampliación del plazo de espera hasta la llegada del repuesto y finalización de la reparación.

CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta información es propiedad intelectual de IMPLESEG S.A.S. Cualquier cambio, copia o reproducción debe ser autorizada por el Líder de área y posteriormente aprobado por el Representante del Sistema de Gestión Integral.

Zoho Sign Document ID: 2D47AB6F-VW2WJOSXOPZIGX10SZTDY9SJNJKVS1GW8UZ1AOJRMXW

Adicionalmente, durante el tiempo que dure la reparación, IMPLESEG S.A.S. podrá suministrar al consumidor, en calidad de préstamo temporal y sin costo adicional, un equipo equivalente en función y características técnicas, siempre que se encuentre disponible dentro del inventario de equipos demostrativos (demos) de la compañía.

El equipo entregado en calidad de préstamo deberá ser utilizado exclusivamente durante el periodo autorizado por IMPLESEG S.A.S. y deberá ser devuelto una vez finalizada la reparación del equipo del consumidor.

3.4. Logística de Transporte: Los fletes de transporte en garantías debidamente diagnosticadas y aprobadas serán asumidos en su totalidad por IMPLESEG S.A.S.

Artículo 4. Cambios Comerciales por Conveniencia o Error del Cliente

1. Plazo Máximo: El cliente dispone de 8 días calendario a partir de la fecha de entrega de la mercancía para solicitar cambios por referencia, talla o error en la orden de compra.

2. Requisitos de Procedencia:

- El producto debe estar completamente nuevo, sin uso, en su empaque original, con sellos, etiquetas, manuales y accesorios intactos.
- Copia de la Facturación Electrónica de Venta o Número de Orden.

3. Costos Logísticos: Los fletes y diferencias tarifarias generados por cambios por conveniencia o cualquiera de las narradas en el numeral primero de este artículo serán asumidos en su totalidad por el comprador.

4. Reserva de Cambio: En ningún caso se realizará reembolso de dinero en efectivo; la operación se tramitará mediante Nota Crédito aplicable a futuras compras (dentro del plazo establecido en el numeral tercero del artículo tercero de esta política) cuando no opere la reparación o restitución del bien sometido a garantía.

Artículo 5. Excepciones y Restricciones Especiales

No procederán cambios por conveniencia ni devoluciones (salvo por garantía legal debidamente probada) en los siguientes casos:

- Equipos de Trabajo en Alturas y Línea Dieléctrica: Debido a protocolos de trazabilidad, vida útil, inspección técnica y bioseguridad requeridos para la protección de la vida humana.

CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta información es propiedad intelectual de IMPLESEG S.A.S. Cualquier cambio, copia o reproducción debe ser autorizada por el Líder de área y posteriormente aprobado por el Representante del Sistema de Gestión Integral.

Zoho Sign Document ID: 2D47AB6F-VW2WJOSXOPZIGX10SZTDY9SJNJKVS1GW8UZ1AOJRMXW

- Productos sobre Pedido o Importación Exclusiva: Mercancías no habituales en inventario o adaptadas bajo especificaciones técnicas a medida solicitadas por el cliente.
- Productos en Remate o Liquidación: Artículos vendidos en condiciones especiales aceptadas previamente por el comprador (Art. 16, Ley 1480 de 2011).

Artículo 6. Derecho de Retracto (Exclusivo Comercio Electrónico B2C)

Para compras realizadas a través de la tienda virtual u otros medios no presenciales por parte de consumidores finales, el cliente podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega del producto (Art. 47, Ley 1480 de 2011). El consumidor deberá devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió, asumiendo los costos de transporte. La devolución del dinero se efectuará dentro de los 30 días calendario siguientes a la recepción del bien.

Artículo 7. Causales y Procedimiento para Devolución de Dinero

7.1. Regla General: Los cambios comerciales por talla, referencia, cambio de opinión o error en la orden de compra por parte del cliente (Artículo 4) se tramitarán exclusivamente mediante Nota Crédito aplicable a futuras compras y no darán lugar a devolución de dinero.

7.2. Causales de Procedencia para Devolución de Dinero: Únicamente procederá la devolución de dinero al comprador en los siguientes eventos:

- a) Ejercicio oportuno del Derecho de Retracto (B2C): En ventas realizadas a través de comercio electrónico o medios no presenciales a consumidor final, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del bien (Artículo 6).
- b) Desistimiento de la compra antes del despacho: Cuando el cliente desista formalmente de la compra antes de que la mercancía haya sido despachada o entregada, siempre que no corresponda a productos sobre pedido, importación exclusiva o fabricados bajo especificaciones a medida (Artículo 5).
- c) Producto entregado no conforme con el solicitado: Cuando, por causa atribuible a IMPLESEG S.A.S., se entregue un producto distinto al solicitado o facturado y no se cuente con disponibilidad en inventario para realizar el cambio por la referencia correcta.
- d) Incumplimiento en la promesa de entrega: Cuando IMPLESEG S.A.S. incumpla el plazo de entrega pactado en firme con el cliente y este decida cancelar el pedido antes de recibir la mercancía, salvo que la demora obedezca a eventos de fuerza mayor,

CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta información es propiedad intelectual de IMPLESEG S.A.S. Cualquier cambio, copia o reproducción debe ser autorizada por el Líder de área y posteriormente aprobado por el Representante del Sistema de Gestión Integral.

Zoho Sign Document ID: 2D47AB6F-VW2WJOSXOPZIGX10SZTDY9SJNJKVS1GW8UZ1AOJRMXW

caso fortuito o trámites aduaneros y logísticos previamente informados y aceptados por el comprador.

- e) Garantía legal sin posibilidad de reparación ni reposición (B2C): Cuando, en los términos de la Ley 1480 de 2011, el bien presente una falla cubierta por la garantía legal que no admita reparación técnica ni reposición por un producto igual o de similares características, y el consumidor opte por la devolución del precio pagado.

7.3. Requisitos, Medio de Pago y Plazo del Reembolso: Toda devolución de dinero aprobada se sujetará a las siguientes condiciones administrativas y de tesorería:

- Prohibición de reembolsos en efectivo: En ningún caso se realizarán devoluciones de dinero en efectivo. Todo reembolso se efectuará únicamente mediante transferencia electrónica bancaria (o reversión a través de la pasarela de pagos correspondiente) a una cuenta bancaria cuyo titular sea exactamente la misma persona natural o jurídica que figura como comprador en la factura o comprobante de pago.
- Soportes requeridos: El cliente deberá presentar solicitud escrita indicando la causal, acompañada de: (i) certificación bancaria vigente (con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días) a nombre del titular de la factura o pago, (ii) copia del RUT o documento de identidad del titular, y (iii) constancia de ingreso y verificación física del producto en bodega de IMPLESEG S.A.S. en perfecto estado (cuando la mercancía haya sido entregada), requisito indispensable para la emisión de la respectiva Nota Crédito contable.
- Plazo de reembolso: Una vez radicados los soportes completos y, cuando aplique, recibido el producto a satisfacción en nuestras instalaciones, IMPLESEG S.A.S. efectuará la transferencia bancaria dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, sin exceder en ningún caso el término máximo legal de treinta (30) días calendario previsto para el derecho de retracto.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

LEYENDA PARA FACTURA (REEMPLAZAR LA ACTUAL)

El siguiente texto reemplaza el recuadro actual de la factura de venta para alinearlo con las exigencias del Código de Comercio, la DIAN y la Ley 1480 de 2011:

INFORMACIÓN IMPORTANTE — TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA:

ACEPTACIÓN Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA: Transcurridos tres (3) días hábiles contados a partir de la recepción de la mercancía o del mensaje de datos contentivo de la factura, se entenderá la aceptación tácita del título valor (Art. 774 del Código de

CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta información es propiedad intelectual de IMPLESEG S.A.S. Cualquier cambio, copia o reproducción debe ser autorizada por el Líder de área y posteriormente aprobado por el Representante del Sistema de Gestión Integral.

Zoho Sign Document ID: 2D47AB6F-VW2WJOSXOPZIGX10SZTDY9SJNJKVS1GW8UZ1AOJRMXW

Comercio y normatividad DIAN aplicable). No se expedirán Notas Crédito de anulación por pérdida, extravío o trámites internos del comprador.

GARANTÍAS Y CAMBIOS: Las reclamaciones por fallas de idoneidad o defectos de fabricación se atenderán bajo el régimen de garantía legal y el procedimiento establecido en la Política Integrada de Garantías. Los cambios comerciales por conveniencia o error en la orden de compra se aceptarán únicamente dentro de los ocho (8) días calendario posteriores a la entrega, siempre que el producto se encuentre sin uso, en su empaque original con sellos y accesorios intactos, y no corresponda a líneas de trabajo en alturas, línea dieléctrica, productos sobre pedido, importaciones exclusivas o productos en promoción. El Derecho de retracto solamente aplicará para nuestro sitio E-Commerce conforme el Art. 47, Ley 1480 de 2011.

LOGÍSTICA: Salvo en eventos de garantía aprobada o errores logísticos atribuibles a IMPLESEG S.A.S., los costos de flete, transporte y riesgos del traslado de la mercancía corren por cuenta y riesgo del comprador. Consulte la política completa de devoluciones y garantías en www.impleseg.com.co.

Revisado y aprobado a los 04 días del mes de noviembre de 2026.

Andrea Escobar

Andrea Escobar Castro

Gerencia

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Director Jurídico	Gerencia	Gerencia

CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD: Esta información es propiedad intelectual de IMPLESEG S.A.S. Cualquier cambio, copia o reproducción debe ser autorizada por el Líder de área y posteriormente aprobado por el Representante del Sistema de Gestión Integral.