

POLÍTICA DE DESPACHOS 2026 KOOLL IMPORTACIONES S.A.S.

1. Horarios de Atención

- **lunes a viernes:** 8:00 a.m. a 4:30 p.m. (Jornada continua).
- **sábados:** 8:00 a.m. a 12:00 m.

2.2. Costos de Envío (Fletes)

- **Ciudad de Cali:** Envío gratuito para pedidos iguales o superiores a **\$3.000.000 (antes de IVA)**. Pedidos inferiores a este monto deberán ser reclamados en nuestras instalaciones.
- **Nivel Nacional:** El envío será gratuito si el pedido es igual o superior a **\$3.000.000 (antes de IVA)** en las líneas de *Piscinas* o *Tratamiento de Agua*.

Nota sobre Cobertura: El beneficio de flete gratuito aplica únicamente para destinos con cobertura directa de nuestras transportadoras en convenio. Si el destino requiere **reexpedición** (transporte adicional desde un centro principal a zonas rurales o municipios alejados), este costo adicional será asumido por el cliente.

- ✓ **Descargue de mercancía:** El cliente es responsable de contar con el personal y las ayudas mecánicas (montacargas, estibadores, etc.) necesarios para el descargue, según el peso y volumen del pedido.
- ✓ **Excepciones (Flete siempre a cargo del cliente):** Las líneas de **Membranas para Piscinas** y **Codeline** (porta membranas para ósmosis inversa) se despachan por cuenta y riesgo del comprador.
- ✓ **Envíos Parciales:** En pedidos con flete gratuito, KOOLL IMPORTACIONES S.A.S. cubrirá únicamente el despacho a la dirección principal. Si el cliente solicita envíos fraccionados o a diferentes destinos, los costos adicionales serán de su entera responsabilidad.

3. Recepción y Devoluciones

3.1. Derecho de Retracto (Art. 47, Ley 1480 de 2011)

El cliente dispone de **cinco (5) días hábiles** tras la recepción del producto para ejercer su derecho de retracts.

- ✓ **Condiciones:** El producto debe estar nuevo, sin uso, en su empaque original y con etiquetas intactas.
- ✓ **Reembolso:** Se realizará en un plazo máximo de 30 días calendario.
- ✓ **Transporte:** Si la devolución se realiza por una transportadora ajena a los convenios de **KOOLL IMPORTACIÓN S.A.S.**, el cliente asume el riesgo total sobre la integridad de la mercancía.

3.2. Recomendaciones al Recibir

- ✓ **Inspección Obligatoria:** Verifique el estado de la mercancía ante el transportador. Si nota irregularidades, déjelas por escrito en la guía. Si no puede revisar el contenido de inmediato, firme con la observación: "**Mercancía recibida sin verificar contenido**".
- ✓ **Rechazo por Daños:** Si el producto es visiblemente defectuoso, puede abstenerse de recibirlo.
- ✓ **Plazo de Reporte:** Cuenta con **24 horas** tras la recepción para notificar daños o faltantes. Es indispensable adjuntar **registro fotográfico y fílmico** para gestionar la reclamación ante la transportadora.

4. Precios y Garantías

4.1. Precios

- ✓ Todos los precios están expresados **antes de IVA**, salvo que se indique lo contrario.
- ✓ Los precios están sujetos a cambios sin previo aviso según las condiciones del mercado.

4.2. Garantías

Se rigen bajo el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

- **Vigencia:** El tiempo de garantía se especifica en la factura. En su defecto, será de **un (1) año**.
- **Requisitos:** Cumplir con los manuales de instalación y funcionamiento del fabricante.
- **Procedimiento:** Contactar a su ejecutivo comercial y diligenciar el formulario de garantía, adjuntando factura, fotos y videos que evidencien la falla.

Importante: Nuestra distribución se realiza exclusivamente a través de canales mayoristas.

Vigencia: Año 2026.