



POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y REEMBOLSO

SUMINISTROS HYDROFER S.A.S BIC



1. Condiciones generales

Las devoluciones y reembolsos aplican únicamente para productos adquiridos directamente a SUMINISTROS HYDROFER S.A.S BIC, dentro del territorio colombiano, y bajo las siguientes condiciones:

- El producto debe estar en perfecto estado, sin uso ni alteraciones.
- Debe conservar su empaque original, etiquetas y accesorios.
- Se requiere factura de compra y soporte técnico si aplica.

2. Plazo para solicitar devolución

El cliente dispone de 5 días hábiles desde la recepción del producto para solicitar la devolución. Pasado este plazo, no se aceptarán solicitudes, salvo por garantía técnica.

3. Causales válidas de devolución

- Error en el despacho (producto equivocado o incompleto).
- Daño visible en el producto al momento de entrega.
- Incompatibilidad técnica comprobada con la aplicación solicitada.
- Producto defectuoso cubierto por garantía.

4. Procedimiento

Para iniciar el proceso, el cliente debe:

- Escribir a info@suministroshydrofer.com con asunto "Solicitud de devolución".
- Adjuntar factura, fotos del producto y descripción del motivo.
- Esperar validación técnica y logística por parte del equipo.

5. Reembolsos

Una vez aprobada la devolución:

- El reembolso se realizará en un plazo de 10 días hábiles.
- Se efectuará mediante transferencia bancaria o nota crédito, según preferencia del cliente.
- No se reembolsarán costos de envío, instalación o manipulación.

6. Exclusiones

No aplican devoluciones ni reembolsos en los siguientes casos:

- Productos personalizados o bajo pedido especial.
- Accesorios con instalación previa o manipulación técnica.
- Materiales eléctricos, hidráulicos o neumáticos con evidencia de uso.

7. Garantía técnica

Los productos cuentan con garantía según ficha técnica y condiciones del fabricante. Para reclamos por garantía, se aplican los mismos pasos del procedimiento de devolución.

