

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE	Código:
		Fecha: 22/04/2025
		Versión 01
		Pág. 1 de 5

POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE

En **DOBLAMOS S.A.S**, nos comprometemos a ofrecer productos de alta calidad y un servicio al cliente responsable, eficiente y transparente. Nuestra política de servicio al cliente está diseñada para asegurar claridad en nuestros procesos y proteger los intereses tanto de la empresa como de nuestros valiosos clientes los cuales podrán dirigirse a nosotros a través de los siguientes canales:

Canales dispuestos para recepción de solicitudes

CORREO ELECTRÓNICO	servicioalcliente@doblamos.com
CELULAR / WHATSAPP	3102537938
LÍNEA FIJA	6042323574 Ext. 210

1. Calidad del Producto

Todos nuestros productos son inspeccionados antes de su entrega para garantizar que cumplan con los estándares de calidad esperados por nuestros clientes los cuales podrán solicitar los certificados correspondientes. En caso de discrepancias, estamos dispuestos a revisar cualquier reclamo que cumpla con los criterios establecidos en esta política.

2. Proceso de reclamación

Toda reclamación deberá ser presentada por los canales dispuestos por **DOBLAMOS S.A.S** e ir acompañada de evidencia fotográfica, número de OP o factura y una descripción detallada de la situación. Nuestro equipo de servicio al cliente evaluará el caso y dará respuesta en un plazo no mayor a 8 horas hábiles.

3. Reclamaciones por garantía de material procesado

Las reclamaciones por defectos de calidad o errores en la entrega deben realizarse **dentro de los 10 días calendario posteriores a la fecha de entrega**. Pasado este plazo, **no se aceptarán reclamaciones de ningún tipo**, sin excepción.

4. Material modificado por el cliente

No se aceptarán reclamaciones por materiales que hayan sido cortados, perforados, doblados, pintados o de cualquier manera modificados después de la entrega, ya que estas acciones invalidan cualquier posibilidad de inspección y verificación original del producto.

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE	Código:
		Fecha: 22/04/2025
		Versión 01
		Pág. 2 de 5

De igual manera no DOBLAMOS S.A.S. no será solidario con los procesos realizados por el cliente, como pintura, soldadura, corte, perforación, tiempos de paro o cualquier proceso realizado sobre el producto entregado.

5. Devoluciones de material estándar - prefabricado

Toda devolución de material estándar por cambios de referencia, inconformidad con el producto o variaciones en la necesidad del cliente deberá hacerse **máximo 1 día hábil** posterior a la recepción del mismo, esto con la finalidad de garantizar la conservación del material tal cual se entregó y así validar objetivamente su estado. En caso de que la devolución de material sea realizada posterior al plazo mencionado, **DOBLAMOS S.A.S** se reserva el derecho de aceptación.

6. Devoluciones de dinero

De acuerdo a lo que establece el **ESTATUTO DEL CONSUMIDOR Ley 1480 de 2011** y haciendo uso de su autonomía corporativa, **DOBLAMOS S.A.S** establece la siguiente política de devolución.

1. En todo caso en el que la causal de devolución sea responsabilidad de DOBLAMOS S.A, se procederá con el trámite y posterior desembolso de dinero siendo asumidos por **DOBLAMOS S.A.S** los gastos bancarios en los que se incurra. Serán consideradas causales de devolución ocasionadas por **DOBLAMOS S.A.S**, las siguientes:
 - 1.1 **Imposibilidad de fabricación de piezas:** Se refiere a aquellas piezas cotizadas y pagadas por el cliente las cuales no se puedan fabricar debido a las capacidades de las máquinas.
 - 1.2 **Imposibilidad de reposición de material y/o de entrega:** Se refiere a las órdenes de venta pagadas por el cliente y que por algún motivo no se cuente con el material para la respectiva entrega.

2. El desistimiento de la compra por cambios de diseño, cancelación de la obra, reducción de cantidades de material y similares, por las que el cliente requiera devolución de dinero deberán comunicarse a **DOBLAMOS S.A.S** en un lapso no mayor a **30 días** calendario, de lo contrario **NO SERÁN CAUSALES VÁLIDAS DE DEVOLUCIÓN DE DINERO** y por ende estarán sujetas a aceptación por parte de **DOBLAMOS S.A.S**.

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE	Código:
		Fecha: 22/04/2025
		Versión 01
		Pág. 3 de 5

3. En consecuencia, con lo mencionado en el numeral 2 y teniendo en cuenta que en el sector metalmecánico y de construcción las eventualidades pueden conllevar cambios que involucran materia prima, el saldo resultante será cargado a favor del cliente para futuras negociaciones sin tener límite de tiempo para su uso.
4. En caso de que una devolución de dinero sea consecuencia del obrar del cliente y sea aceptada por **DOBLAMOS S.A.S**, los gastos bancarios en los que se incurra por concepto de 4x1000 y comisiones serán descontados al cliente.

DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA DEVOLUCIÓN DE DINERO

La documentación mencionada a continuación deberá ser suministrada al momento de solicitar el reembolso, siendo necesarios que tanto la certificación bancaria y el RUT (cuando aplique) tengan una fecha de generación menor a 30 días.

Persona Natural	Persona Jurídica
Fotocopia de cédula	Fotocopia de cédula del representante legal
Certificación bancaria actualizada	RUT actualizado
Formato de devolución diligenciado	Certificación bancaria actualizada
	Formato de devolución diligenciado

NOTAS A LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN

1. Los documentos requeridos deberán enviarse al correo electrónico servicioalcliente@doblamos.com en formato PDF o JPG garantizando que sean legibles.
2. A partir de que se notifique al cliente la recepción exitosa de los documentos, se inicia el proceso de aprobación interno, posteriormente se procede con el reembolso en un lapso de tiempo de 8 a 30 días calendario.
3. En caso de que alguno de los documentos no cumpla con las especificaciones solicitadas, se le informará al cliente que realice la corrección pertinente y aporte el documento de nuevo.

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE	Código:
		Fecha: 22/04/2025
		Versión 01
		Pág. 4 de 5

7. Compromiso de Mejora Continua

Valoramos la retroalimentación de nuestros clientes y la utilizamos para mejorar continuamente nuestros productos y servicios. Nuestro objetivo es construir relaciones de largo plazo basadas en la confianza, responsabilidad y calidad, por tanto, en nuestros puntos de venta se encuentran ubicados dispositivos móviles en los que nuestros clientes pueden expresar su percepción respecto a la calidad del servicio y a su nivel de satisfacción con **DOBLAMOS S.A.S**. Adicionalmente vía mensaje de texto/correo electrónico frecuentemente nos comunicamos con nuestros clientes para constatar dicha percepción.

CLÁUSULA DE NO RECEPCIÓN OPORTUNA DEL MATERIAL

Mediante la aceptación de su orden de venta, usted acepta como cliente: Que la eventual devolución del material adquirido deberá ser **consensuada con DOBLAMOS S.A.S (Numeral 5)** y que en caso de que el material no sea recogido por usted o no se permita la entrega del material en un periodo máximo de **45 días calendario** desde que se notifique por escrito (correo electrónico o WhatsApp), DOBLAMOS S.A.S podrá disponer del material (lo que incluye su destrucción o chatarrización) sin que esto constituya incumplimiento por parte de Doblamos S.A.S, por tanto, no habrá derecho al pago de indemnización, así mismo **DOBLAMOS.A.S** tendrá derecho a hacer efectivo el cobro por el precio previamente pactado.

8. Reclamaciones por inconsistencias en material recibido

Toda reclamación presentada por diferencias entre cantidad de material facturada y cantidad de material recibida, será tramitada y procederá a reposición por parte de **DOBLAMOS S.A.S** única y exclusivamente si la remisión física no está firmada por el cliente en aceptación de la entrega (se entiende como cliente la persona autorizada por el titular de la compra para la recepción). En caso de que al momento de la entrega no coincidan las cantidades recibidas respecto a la factura, el cliente deberá informarle a su asesor comercial dicha novedad **máximo 1 día hábil siguiente a la recepción del material** para que, de esta forma, aunque se haya firmado la remisión haya trazabilidad de la posible inconsistencia en cantidades.