

POLÍTICA DE REEMBOLSOS, DEVOLUCIONES, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO

ELECTROQUIMICA COLOMBIANA SA-EQ3D

NIT 890900010-5

Última actualización: [26/01/2026]

1. Objeto y alcance

En ELECTROQUIMICA COLOMBIANA SA-EQ3D buscamos ofrecer una experiencia de compra clara y segura tanto en nuestros canales virtuales como en nuestras sedes físicas.

La presente Política define los lineamientos aplicables a:

- solicitudes de **devolución**
- **reembolsos**
- **derecho de retracto** (Ley 1480 de 2011, art. 47)
- **reversión del pago** (Ley 1480 de 2011, art. 51)

Esta política aplica para compras realizadas en **ELECTROQUIMICA COLOMBIANA SA-EQ3D.co**, WhatsApp, canales de venta a distancia y sedes físicas cuando corresponda.

2. Canales oficiales para solicitudes

El Cliente podrá radicar solicitudes por los siguientes canales:

- Correo: **info@eq3d.co**
- Soporte: **soporte@eq3d.co**
- WhatsApp: **(+57) 3017552555**
- [Formulario web](#)

Para gestión eficiente, se recomienda indicar:

- nombre completo
- número de pedido, factura o remisión
- fecha de compra

- producto(s)
 - motivo de la solicitud
 - evidencia (fotos, videos) cuando aplique
-

3. Definiciones importantes

Para evitar confusiones:

3.1. Derecho de retracto

Derecho legal que permite al consumidor terminar el contrato dentro de **cinco (5) días hábiles** desde la entrega del bien, cuando aplique, sin necesidad de justificar la decisión.

3.2. Reversión del pago

Derecho legal aplicable en pagos mediante comercio electrónico (tarjetas, PSE u otros medios electrónicos), bajo causales específicas (fraude, operación no solicitada, producto no recibido o no corresponde).

3.3. Cambios comerciales

Beneficio adicional ofrecido por ELECTROQUIMICA COLOMBIANA SA-EQ3D para cambios voluntarios distintos a garantía o retracto, sujeto a condiciones.

4. DERECHO DE RETRACTO (Ley 1480 de 2011, art. 47)

4.1. Plazo

El Cliente podrá ejercer el retracto dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a:

- la entrega del producto; o
- la celebración del contrato, cuando se trate de prestación de servicios y aún no haya iniciado.

4.2. Condiciones

Para ejercer retracto, el Cliente debe:

- devolver el producto en condiciones **equivalentes** a como lo recibió (sin uso indebido, completo y con accesorios)
- entregar empaque y componentes, si aplica

- presentar soporte de compra (factura, número de pedido, remisión o acta)

Costos de transporte y devolución:

En retracto, el Cliente asume los costos de transporte asociados a la devolución.

4.3. Devolución del dinero

ELECTROQUIMICA COLOMBIANA SA-EQ3D realizará la devolución total del dinero pagado por el Cliente (sin descuentos o retenciones), dentro de un plazo máximo de **treinta (30) días calendario** contados desde la solicitud formal y recepción del producto, conforme al art. 47.

4.4. Excepciones legales al retracto

No aplica retracto en los casos previstos por la ley, incluyendo:

- bienes personalizados o fabricados conforme especificaciones del consumidor
- bienes que por su naturaleza no puedan ser devueltos
- bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez
- bienes de uso personal (cuando aplique)
- servicios que hayan comenzado con autorización del consumidor

5. REVERSIÓN DEL PAGO (Ley 1480 de 2011, art. 51)

5.1. ¿Cuándo aplica?

La reversión del pago aplica para compras realizadas mediante mecanismos de comercio electrónico cuando:

1. el consumidor fue objeto de fraude; o
2. la operación no fue solicitada; o
3. el producto no fue recibido; o
4. el producto entregado no corresponde a lo solicitado; o
5. el producto entregado está defectuoso o no cumple con condiciones de idoneidad/seguridad, cuando aplique y se cumplan requisitos legales.

5.2. Plazo para solicitar reversión

El Cliente podrá solicitar reversión del pago dentro de los plazos legales aplicables.

ELECTROQUIMICA COLOMBIANA SA-EQ3D gestionará la solicitud de acuerdo con el procedimiento definido en la Ley 1480 de 2011 y las reglas de las entidades financieras y pasarelas de pago.

5.3. Procedimiento

El Cliente deberá:

- presentar solicitud por canales oficiales
- indicar número de pedido y evidencia
- si corresponde, también realizar reclamación ante el emisor del instrumento de pago (banco/pasarela)

ELECTROQUIMICA COLOMBIANA SA-EQ3D podrá requerir información adicional necesaria para el trámite.

6. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES COMERCIALES (beneficio adicional)

6.1. Cambios por fallas (cuando NO sea garantía)

Cuando el producto llegue con daño evidente o defecto de fábrica reportado dentro de las **48 horas** siguientes a la entrega, ELECTROQUIMICA COLOMBIANA SA-EQ3D evaluará el caso para ofrecer soluciones como:

- cambio de pieza
- cambio del producto
- devolución del dinero (según corresponda)

6.2. Cambios voluntarios (sin defecto)

ELECTROQUIMICA COLOMBIANA SA-EQ3D podrá permitir cambios voluntarios dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la entrega, siempre que:

- el producto esté sin uso
- conserve empaques y accesorios
- apruebe verificación del estado del producto

Este beneficio comercial no sustituye ni limita los derechos del consumidor.

7. Condiciones generales del producto para devoluciones/cambios

Para cualquier solicitud (retracto, cambio comercial o reembolso), el producto debe:

- estar completo
 - incluir accesorios, manuales, empaques y obsequios si aplica
 - no presentar alteraciones o daño atribuible al cliente
 - conservar serial legible cuando aplique
-

8. Verificación técnica / diagnóstico

Por la naturaleza tecnológica de algunos productos (impresión 3D, escáner 3D, láser, repuestos electrónicos), ELECTROQUIMICA COLOMBIANA SA-EQ3D podrá realizar una **verificación técnica** para:

- validar estado general
- verificar causales de falla o daño
- confirmar integridad del producto

El diagnóstico será realizado por personal técnico idóneo, y el resultado será comunicado al Cliente por un canal oficial.

Esta verificación no afecta el ejercicio de los derechos legales del consumidor, y se realizará con criterios técnicos verificables.

9. Tiempos de respuesta

Una vez radicada la solicitud completa:

- ELECTROQUIMICA COLOMBIANA SA-EQ3D confirmará recepción y dará guía de pasos
 - el tiempo máximo de devolución de dinero, cuando aplique, será de hasta **30 días calendario**, conforme ley
-

10. Costos de transporte

- En derecho de retracto: el Cliente asume costos de devolución.

- En casos de garantía o error atribuible a ELECTROQUIMICA COLOMBIANA SA-EQ3D: se acordará con el Cliente el procedimiento logístico.
-

11. Productos no elegibles / exclusiones (según el tipo de producto)

Podrán estar excluidos de devoluciones comerciales (y/o sujetas a condiciones especiales):

- tarjetas de regalo o gift cards
- consumibles (resinas, químicos, líquidos, adhesivos, alcohol isopropílico, etc.)
- productos que por su naturaleza no puedan devolverse tras abrirse o usarse
- artículos incompletos, con faltantes o daños no atribuibles a ELECTROQUIMICA COLOMBIANA SA-EQ3D

Estas exclusiones no afectan derechos legales aplicables en garantía, seguridad e idoneidad cuando corresponda.

12. Datos del comercio

ELECTROQUIMICA COLOMBIANA SA-EQ3D

NIT: 890900010-5

Dirección: Crr 48ª 16 sur 86 Edificio Plex Corporativo oficina 805 -Barrio Santa Maria de los Angeles -Sector Aguacatala

Teléfonos: 3017552555

Correo: info@eq3d.co