

	Proceso	Servicio al cliente				
	Título	Política de cambios y devoluciones				
	Cód.	POL-SC-01	Propietario/Responsable	Gerente de Operaciones		
	Versión	Rev.1	Fecha de aprobación	03/01/2026	Pág.	1 de 1

Con el objetivo de brindar un mejor servicio a nuestros clientes y mantener el control de calidad de nuestros productos, Pinturas Osel de la Laguna establece la siguiente política para cambios y devoluciones.

1. Plazo para solicitar cambios o devoluciones

Los cambios o devoluciones podrán solicitarse dentro de un plazo máximo de **15 días naturales a partir de la fecha de compra**, presentando el comprobante correspondiente.

2. Lugar donde se realizan

Los cambios o devoluciones deberán realizarse **únicamente en la sucursal donde se efectuó la compra**.

3. Condiciones del producto

Para que un producto sea aceptado en cambio o devolución deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- Estar en **condiciones aptas para su venta**.
- Contar con **empaque original en buen estado**.
- No presentar daños, alteraciones o señales de uso.
- Incluir todos los componentes, accesorios o etiquetas originales cuando aplique.

El personal de la sucursal realizará una **revisión del producto** para validar que cumpla con estas condiciones.

4. Productos que no aplican para devolución

No se aceptarán cambios o devoluciones en los siguientes casos:

- **Pinturas entintadas o preparadas** (productos modificados conforme a especificaciones del cliente).
- **Productos abiertos que no puedan volver a sellarse o comercializarse**, tales como:
 - Cartuchos de sellador
 - Salchichas de sellador
 - Espumas de poliuretano
 - Otros productos similares de un solo uso.
- Productos que presenten daños en el envase o empaque que impidan su venta.

5. Forma de compensación

En caso de proceder la devolución del producto, se emitirá un **vale de saldo a favor** por el valor correspondiente al producto devuelto.

Este saldo podrá utilizarse para la compra de cualquier producto disponible en nuestras sucursales.

6. Vigencia del saldo a favor

El saldo a favor tendrá una **vigencia de 90 días naturales** a partir de la fecha de emisión. Para hacerlo válido será necesario presentar el **documento original del vale**.

7. Consideraciones adicionales

La empresa se reserva el derecho de **rechazar cualquier devolución** que no cumpla con las condiciones establecidas en esta política.