

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

En **Todoparts Diesel** nos comprometemos a ofrecer productos funcionales y verificados. Sin embargo, en situaciones específicas, se aceptan devoluciones conforme a los lineamientos detallados a continuación:

1. Causales aceptadas:

Se aceptan devoluciones únicamente en los siguientes casos:

- a. Producto defectuoso de fábrica.
- b. Error en el despacho (referencia incorrecta o incompleta).
- c. Producto no corresponde a la descripción publicada.

No se aceptan devoluciones cuando el cliente solicita una referencia por error o no está seguro de que la pieza adquirida corresponde a la falla del vehículo.

Se recomienda verificar con su mecánico de confianza antes de realizar la compra.

2. Condiciones para la devolución:

- El producto debe estar en perfecto estado, sin señales de uso, con su empaque original, manuales y accesorios completos.
- No se aceptan devoluciones de productos eléctricos, electrónicos o que hayan sido instalados.
- Esta restricción incluye componentes electrónicos de sistemas de inyección common rail como sensores, electroválvulas y válvulas de control de combustible.
- El plazo máximo para solicitar la devolución es de **3 días calendario** contados a partir de la fecha de recepción del producto.
- El costo del envío de la devolución será asumido por el cliente, salvo en casos de error imputable a Todoparts Diesel.

3. Procedimiento:

El cliente debe enviar la solicitud de devolución al canal oficial de atención por WhatsApp: **+57 310 341 2863**, incluyendo:

- Fotografías claras del producto recibido.
- Descripción del motivo de la devolución.
- Número de factura o evidencia de compra.

Una vez recibida la solicitud, el área de atención evaluará el caso y autorizará el procedimiento de devolución si cumple con las condiciones establecidas.

4. Reembolsos:

Tras recibir e inspeccionar el producto devuelto, se procesará el reembolso dentro de un plazo máximo de **3 días hábiles**, utilizando el mismo medio de pago empleado por el cliente en la transacción original.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de nuestro compromiso con la privacidad y la protección de la información, Todoparts Diesel establece la presente política para informar sobre el tratamiento de los datos personales recolectados en el curso de sus operaciones comerciales.

1. Recolección de datos a través del sitio web:

El sitio web oficial www.todoparts.co **no solicita, almacena, ni procesa información personal de los usuarios**. No se utilizan formularios, cookies con fines de identificación personal, ni mecanismos de captura de datos sensibles o privados.

2. Recolección de datos por canales alternos:

Los datos personales suministrados voluntariamente por los clientes a través de canales como **WhatsApp corporativo o atención en tienda física**, son recolectados única y exclusivamente con el siguiente propósito:

- Emisión de **facturas electrónicas**, conforme a los requerimientos legales y tributarios vigentes.

3. Finalidad del tratamiento:

Los datos recolectados por **Todoparts Diesel** no son compartidos, cedidos, vendidos ni utilizados para fines publicitarios, comerciales o distintos a la finalidad previamente descrita.

No se realiza perfilamiento, segmentación ni almacenamiento adicional de los datos personales fuera del sistema de facturación autorizado.

4. Derechos del titular de la información:

El titular podrá ejercer en cualquier momento los derechos de **consulta, rectificación, actualización o supresión de sus datos personales**, siempre que la solicitud no contravenga obligaciones legales de conservación documental (ej. facturación tributaria). Las solicitudes podrán enviarse al canal de atención oficial.

Esta política entra en vigencia a partir del **1 de enero de 2025** y podrá ser modificada en cualquier momento por **Todoparts Diesel** sin previo aviso. La versión vigente será la publicada en los canales oficiales.

Esta información es pública y se encuentra disponible en nuestro sitio web oficial: www.todoparts.co.