

## **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.

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. Cualquier modificación será publicada en nuestros canales oficiales y entrará en vigor de acuerdo con lo establecido en la nueva versión.

La presente política se encuentra disponible para su consulta en nuestro sitio web oficial:  
[www.todoparts.co](http://www.todoparts.co)