1. Nuestro compromiso

En YETI estamos comprometidos con la calidad de nuestros productos y con brindar a nuestros clientes una experiencia de compra confiable y satisfactoria.

Entendemos que durante el desarrollo de los proyectos pueden surgir cambios en las necesidades y requerimientos de nuestros clientes. Por esta razón, hemos establecido una política de cambios y devoluciones bajo condiciones claras y equitativas para ambas partes.

Dada la naturaleza técnica de nuestros productos y sus características de fabricación, almacenamiento, manipulación y transporte, los cambios y devoluciones estarán sujetos a las siguientes condiciones, sin perjuicio de los derechos establecidos en la legislación aplicable.

2. Cambios de productos

Para solicitudes de cambio, se debe cumplir con las siguientes condiciones:

- El plazo máximo para solicitar un cambio es de **cinco (5) días calendario** desde la fecha de recepción de los productos.
- El producto debe estar en perfectas condiciones, totalmente apto para su venta, en su empaque original.
- No debe presentar modificaciones, cortes, perforaciones, dobleces, deformaciones, daños o señales de instalación o uso.
- El producto deberá conservar sus características originales y haber sido almacenado, transportado y manipulado adecuadamente.

El cliente deberá acreditar la compra mediante la factura, número de pedido u otro documento que permita verificar la operación comercial.

Únicamente se aceptarán cambios o devoluciones comerciales de las referencias que hacen parte de nuestro inventario habitual y corresponden a las siguientes referencias de línea estándar:

YETI ECO, YETI PRO y YETI SAFE: 1,20 m × 3,00 m × 20 mm.

YETI ST de 38 mm: 0,49 m × 1,20 m.

Las referencias fabricadas bajo pedido o con especificaciones diferentes a las anteriormente descritas no estarán sujetas a cambios o devoluciones comerciales, salvo autorización expresa de DUPANEL S.A.S.

Los cambios deberán realizarse por productos de igual o mayor valor. Cuando el producto seleccionado tenga un valor superior, el cliente deberá asumir la diferencia correspondiente.

Todo cambio estará sujeto a la disponibilidad del producto solicitado y a la inspección y aprobación del material recibido por parte de DUPANEL S.A.S.

3. Devoluciones comerciales

DUPANEL S.A.S. no está obligado a aceptar devoluciones comerciales originadas por sobrantes de obra, errores en la estimación de cantidades, cambios en las especificaciones de los proyectos o modificaciones en las necesidades del cliente. No obstante, la compañía podrá evaluar individualmente estas solicitudes, teniendo en cuenta las condiciones del producto, su referencia y sus posibilidades de comercialización.

Cuando una devolución comercial sea autorizada, DUPANEL S.A.S. podrá emitir una nota crédito por el valor correspondiente a los productos recibidos y aprobados, la cual podrá ser utilizada por el cliente en futuras compras a la compañía.

Las devoluciones comerciales no darán lugar a reembolsos de dinero, salvo autorización expresa de DUPANEL S.A.S. o cuando exista una obligación legal de efectuar dicho reembolso.

Para solicitudes de devoluciones comerciales, se deberán cumplir las siguientes condiciones:

- El plazo máximo para solicitar la devolución es de **cinco (5) días calendario** desde la fecha de recepción de los productos.
- El producto debe estar en perfectas condiciones, totalmente apto para su venta, en su empaque original.
- No debe presentar modificaciones, daños, señales de instalación o uso.
- No se aceptan devoluciones comerciales sobre pedidos fabricados a la medida o especiales, salvo autorización expresa de la compañía.
- La devolución deberá ser previamente autorizada por DUPANEL S.A.S.

4. Productos especiales o fabricados bajo pedido

Por su naturaleza y características particulares, no se aceptarán cambios o devoluciones comerciales de los siguientes productos:

- Productos fabricados a la medida.
- Productos con dimensiones, espesores o características diferentes a las referencias de línea estándar autorizadas.
- Productos fabricados con especificaciones técnicas particulares solicitadas por el cliente.
- Productos adquiridos o importados específicamente para atender un pedido.
- Productos modificados, transformados o cortados de acuerdo con los requerimientos del cliente.

Cualquier excepción deberá ser evaluada y autorizada expresamente por DUPANEL S.A.S.

Estas restricciones no serán informadas al cliente antes de confirmar su pedido y no afectan los derechos que le correspondan por garantía, incumplimiento u otras disposiciones legales aplicables.

5. Errores en el despacho

Cuando el cliente reciba un producto diferente al solicitado, o se presente un error en el despacho atribuible a DUPANEL S.A.S., la compañía gestionará la corrección correspondiente y asumirá los costos de transporte asociados a dicha operación. Para facilitar la atención de estas situaciones, recomendamos al cliente verificar las referencias, cantidades, dimensiones y condiciones físicas de los productos al momento de su recepción e informar oportunamente dentro del periodo especificado por la compañía en su política de cambios y devoluciones, cualquier novedad a través de nuestros canales de atención.

6. Garantías y reclamaciones de calidad

DUPANEL S.A.S. respalda la calidad de los productos que fabrica y comercializa bajo la marca YETI. Cuando un cliente considere que un producto presenta un defecto de fabricación o un incumplimiento de las especificaciones técnicas ofrecidas, podrá presentar una reclamación a través de nuestros canales de atención. La compañía realizará la evaluación técnica correspondiente, considerando, entre otros aspectos, las características del producto, sus condiciones de almacenamiento, manipulación, instalación y aplicación.

Cuando se determine que la reclamación corresponde a un defecto o incumplimiento atribuible a DUPANEL S.A.S., la compañía procederá de conformidad con las condiciones de garantía y la legislación aplicable.

Las reclamaciones por garantía son independientes de las condiciones y plazos establecidos para los cambios y devoluciones comerciales.

7. Derecho de retracto

En aquellas operaciones comerciales en las que resulte aplicable el derecho de retracto, DUPANEL S.A.S. atenderá las solicitudes de conformidad con los plazos, condiciones, excepciones y demás disposiciones establecidas en la legislación colombiana vigente.

Las condiciones establecidas para los cambios y devoluciones comerciales no limitarán los derechos legalmente reconocidos al consumidor.

8. Costos de transporte y condiciones de devolución

Cuando el cambio o devolución comercial sea solicitado por razones atribuibles al cliente, este deberá asumir los costos de transporte correspondientes a:

- La devolución de los productos hasta la bodega indicada por DUPANEL S.A.S.
- El despacho de los nuevos productos, cuando corresponda.
- Los productos deberán ser devueltos en perfectas condiciones, en su empaque original, sin modificaciones, daños, señales de uso o instalación y totalmente aptos para su comercialización.
- Será responsabilidad del cliente garantizar el adecuado embalaje, manipulación y transporte de los productos hasta su recepción en las bodegas de DUPANEL S.A.S.
- La aceptación definitiva del cambio o devolución estará sujeta a la inspección física de los productos. La compañía podrá rechazar aquellos que no cumplan con las condiciones anteriormente establecidas. Esta condición aplicará independientemente de que la compra original haya incluido el servicio de transporte.
- Cuando el cambio o devolución se origine por un error de despacho, defecto de fabricación u otro incumplimiento atribuible a DUPANEL S.A.S., la compañía asumirá los costos de transporte correspondientes, de conformidad con la legislación aplicable.

9. Procedimiento para solicitar cambios y devoluciones

Los cambios, devoluciones y reclamaciones podrán ser solicitados por medio de los siguientes canales de atención:

- Línea de servicio al cliente / WhatsApp: 315 671 85 10.
- Chat online.
- Correo electrónico: info@yetipir.com.

Para facilitar la atención de la solicitud, el cliente deberá suministrar la siguiente información:

- Nombre completo o razón social.
- Documento de identidad o NIT.
- Número de factura, orden de compra o pedido.
- Referencia y cantidad de los productos objeto de la solicitud.
- Motivo del cambio, devolución o reclamación.
- Registro fotográfico del producto, cuando corresponda.
- Información de contacto.

DUPANEL S.A.S. dará respuesta a las solicitudes de cambio y devolución comercial en un plazo máximo de **cinco (5) días hábiles**, por medio de correo electrónico u otro canal de atención al cliente acordado con el cliente.

Una vez autorizada la solicitud, DUPANEL S.A.S. informará al cliente el procedimiento para realizar la devolución del material, la bodega de recepción y las condiciones de transporte.

El cliente no deberá enviar productos a nuestras instalaciones sin contar previamente con la autorización de la compañía, en el caso de devoluciones comerciales voluntarias.

La autorización inicial de una solicitud comercial no implica la aceptación definitiva del producto. Esta quedará sujeta a la inspección física y verificación de las condiciones del material recibido.

Una vez realizada la inspección y aprobada la devolución, DUPANEL S.A.S. procederá con el cambio del producto, la emisión de la nota crédito o la solución que corresponda.

10. Consideraciones generales

DUPANEL S.A.S. podrá evaluar y autorizar excepciones a esta política comercial, teniendo en cuenta las circunstancias particulares de cada solicitud. La autorización de una excepción no implica la modificación permanente de las condiciones aquí establecidas.

La presente política no sustituye ni limita los derechos y garantías establecidos en la legislación aplicable. Las exigencias de empaque original y demás condiciones de aceptación comercial no se aplicarán como restricciones al ejercicio de derechos legales.