

KONDOR HORIZON INTERNATIONAL S.A.S.

Política de Devoluciones y Reembolsos

Versión: 1.0

Fecha de Publicación: 06 de agosto de 2025

1. OBJETO

Establecer las condiciones y procedimientos mediante los cuales KONDOR HORIZON INTERNATIONAL S.A.S. ("KHI") gestionará las solicitudes de devolución de productos y la aplicación de reembolsos a sus clientes.

2. ALCANCE

Esta política aplica a todas las ventas de bienes e importaciones realizadas por KHI a través de sus canales digitales, incluyendo sitio web, Marketplace y pedidos directos.

3. DEFINICIONES

- **Devolución:** Proceso mediante el cual el cliente retorna el producto adquirido a KHI.
- **Reembolso:** Procedimiento de devolución de los valores pagados por el cliente, total o parcialmente.
- **Bienes defectuosos:** Aquellos con fallas de fabricación o que no cumplen las especificaciones anunciadas.
- **Cliente:** Persona natural o jurídica que adquiere productos a través de los canales de KHI.

4. PLAZO PARA DEVOLUCIONES

4.1. El cliente dispondrá de un plazo de **30 días calendario**, contados desde la fecha de entrega efectiva, para solicitar la devolución de productos que presenten defecto, daño en transporte o incumplimiento de especificaciones.

4.2. Para productos no defectuosos, el cliente podrá solicitar devolución dentro de los **7 días calendario** siguientes a la entrega, siempre que el producto esté en condiciones originales.

5. CONDICIONES DE LOS PRODUCTOS

Para que proceda la devolución, el producto debe:

- Estar en su empaque original, sin señales de uso que afecten su estado o valor de reventa.
- Acompañarse de todos sus accesorios, manuales y facturas de compra.
- No haber sufrido manipulaciones no autorizadas.

6. PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN

6.1. El cliente enviará su solicitud a través del correo suporte@khicompany.com, indicando:

- Número de pedido o factura.
 - Motivo de la devolución.
 - Fotografías del producto (en caso de defecto o daño).
- 6.2. KHI confirmará la recepción en un plazo máximo de **2 días hábiles** y enviará instrucciones de envío o recogida.
- 6.3. Una vez recibido y verificado el producto, KHI informará al cliente sobre la aprobación o rechazo de la devolución en **5 días hábiles**.

7. REEMBOLSOS

- 7.1. Los reembolsos se efectuarán mediante el mismo medio de pago utilizado en la compra, dentro de los **10 días hábiles** siguientes a la aprobación de la devolución.
- 7.2. En caso de pagos con tarjeta de crédito, los tiempos pueden variar según la entidad financiera emisora.

8. COSTOS Y GASTOS

- Para devoluciones por defecto o daño imputable a KHI, los costos de transporte estarán a cargo de KHI.
- Para devoluciones voluntarias sin defecto, los gastos de envío correrán por cuenta del cliente.

9. EXCEPCIONES

No serán objeto de devolución ni reembolso los productos que:

- Sean confeccionados o importados por pedido especial.
- Tengan presencia de precintos de seguridad o empaques abiertos.
- Sean consumibles, repuestos o accesorios de bajo costo.
- Estén diseñados para uso higiénico o sanitario.

10. LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta política se ajusta al **Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011)** y demás normas vigentes en Colombia relacionadas con la protección al consumidor.

11. CONTACTO

Para mayor información o aclaraciones, comuníquese con nuestro equipo de Servicio al Cliente:

- Correo: suporte@khicompany.com
- Teléfono/WhatsApp: +57 312 4333051

KONDOR HORIZON INTERNATIONAL S.A.S.

Política efectiva a partir del 06 de agosto de 2025.