

	Política para cambios, devoluciones y garantías	Código: C-SAC-PLA-02
		Versión: 02
		Fecha de versión: 22/07/2025
		Fecha de emisión: 24/02/2025

El presente documento relaciona la POLITICA PARA CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTIAS establecida por ARINTIA en su unidad de lubricantes, para la atención de reclamaciones. Aplica para los productos fabricados y comercializados por Arintia, como son los aceites lubricantes, grasas y complementarios, de uso industrial y automotriz.

La siguiente información debe ser de conocimiento del cliente, para el trámite oportuno a la solicitud que corresponda.

Garantía

1. Tiempo de garantía.

ARINTIA reconoce el tiempo de garantía de acuerdo con los siguientes parámetros:

1.1. Estado de envases (recipientes, etiqueta, tapa, foil) y empaques (cartonería):

En el momento de la entrega:

- El cliente deberá realizar la inspección del pedido, verificando el perfecto estado del envase y el empaque, que corresponda a la referencia y cantidad solicitada relacionada en la factura. En caso de identificar alguna novedad, por favor **recibir el producto**, registrar el comentario correspondiente en la remisión o factura, firmar con nombre y cédula, y posteriormente comunicarse con la línea de Servicio al Cliente 3162712167 o con el asesor comercial. Con esta información, se validará la situación y se definirán las acciones pertinentes.

Importante: No se aceptan reclamos por faltantes o daño visible en la presentación después de 48 horas recibida la mercancía, cada caso será sometido a investigación.

En caso de que se presenten daños en el envase y/o empaque, reportados después de 48 horas y hasta un máximo de 10 días calendario posteriores a la entrega, estos deberán ser radicados mediante una reclamación formal a través del canal PQRSF, conforme a lo establecido en el numeral 2: *Requisitos para solicitar una garantía*. La empresa procederá a revisar el caso y dará respuesta conforme esta política.

- Los casos de **fuga** solo podrán ser reportados en el momento de la recepción y hasta un tiempo máximo 48 horas, el cliente aportará como evidencia el material de empaque original del producto, número de lote, factura y fotografía o video del derrame.

NOTA: Cuando al evaluar el caso se concluye que la alteración del material de empaque y/o envase ocurre en las instalaciones del cliente a causa de su manejo, las consecuencias del

	Política para cambios, devoluciones y garantías	Código: C-SAC-PLA-02
		Versión: 02
		Fecha de versión: 22/07/2025
		Fecha de emisión: 24/02/2025

daño en el empaque serán de su responsabilidad.

1.2. Garantía por calidad del producto

El comprador tendrá 45 días calendario contados a partir del recibo físico del producto en sus instalaciones para presentar a Arintia reclamos por Calidad de producto.

La garantía por **calidad de producto** se da de acuerdo con su naturaleza:

- a. **Aceites para lubricar equipos:** Para efectuar la garantía se debe presentar muestra del producto y lote, esto con el objetivo de poder comparar los resultados con la muestra de retención.
 - b. **Aceites para trabajo en metal:** ejemplo aceite soluble para máquinas de mecanizado, no se analizan en el laboratorio, si se encuentra mezclados con componentes como agua, solventes etc. Para el análisis de la garantía se debe presentar una muestra del producto original (sin uso) informando el número de lote.
 - c. **Grasas lubricantes:** No se acepta para garantía grasas lubricantes usadas y contaminadas, si se observa un problema de calidad en la grasa, se debe enviar una muestra de grasa original (sin uso), acompañada de su número de lote.
 - d. **Aceites de procesos:** para efectuar garantía se debe presentar muestra, acompañada del número de lote, entre ellos esta térmico, texwhite, plastificante, dieléctricos, temple entre otros
 - e. **Complementarios:** para efectuar garantía se debe presentar muestra, acompañada del número de lote, entre ellos están: aditivos, agua para batería, líquido de frenos y refrigerantes.
- **Garantía por color:** Los productos son fabricados con los colores definidos en la ficha técnica, los cuales tienen una tolerancia en su tonalidad, asociada al tipo de base lubricante y aditivos usado para su formulación. De presentarse un cambio en el color por tendencias del mercado, se realizará el respectivo comunicado técnico desde el área de control de calidad de la planta de lubricantes a nuestros clientes.
Nota: la tonalidad no cambia las propiedades fisicoquímicas del producto, se conservan los parámetros exigidos en la formulación, manteniendo los altos niveles de calidad y desempeño.
 - **Contaminación del producto:** El producto pierde su garantía, si se encuentra mezclado con agua, solvente, suciedad o aditivación diferente; la muestra del cliente será comparada con la muestra de retención interna y certificado de calidad del lote

	Política para cambios, devoluciones y garantías	Código: C-SAC-PLA-02
		Versión: 02
		Fecha de versión: 22/07/2025
		Fecha de emisión: 24/02/2025

relacionado con la reclamación.

Nota: cualquier contaminación posterior debe verificarse su origen con el cliente.

- Especificaciones técnicas de los productos:** Arintia establece las especificaciones de calidad en sus fichas técnicas, tabla de especificaciones y formato control de calidad de liberación de mezcla, los cuales se miden y se verifican en el laboratorio para el control de calidad, con los equipos estandarizados para dicha medición. No se acepta ningún tipo de reclamación de garantía, hasta que tenga soporte técnico y análisis fisicoquímico y acuerdo entre las partes técnicas cliente y la empresa.
- Tiempo de caducidad:** los productos lubricantes y complementarios, no tienen fecha de vencimiento ya que no son perecederos, el cliente debe garantizar las buenas prácticas de almacenamiento y conservación indicadas en las fichas técnicas y fichas de seguridad del producto, así como su rotación mediante técnicas como FIFO.
- Separación de aceite de grasas:** Las grasas lubricantes por su naturaleza tienen un factor de separación mínimo del aceite, que se puede llegar a percibir en el momento de su uso, por lo tanto, no es necesaria su devolución, se sugiere agitar la grasa con un elemento externo en forma de vara completamente limpio para no contaminar el producto.
- Envasado de productos:** Todos los productos, son envasados bajo las indicaciones normativas de la NTC 2258, Densidad y no por volumen, para un volumen inferior a 55 galones se tiene un margen de tolerancia de +/-1%, para un volumen superior a 55 galones se tiene un margen +/-0,5%. No se aceptan reclamaciones por fuera de las tolerancias permitidas en la norma. Tener en cuenta que los aceites en grandes volúmenes se expanden o se contraen con la variación de la temperatura ambiente.
- Unidad trocada o vacía:** Si al destapar una caja de producto, se observa dentro de las unidades, un producto que no corresponde o un envase sellado sin lubricante, se analizará el caso y de si aplica reposición debe presentarse la caja completa, sin romper el sello de seguridad e identificarse el lote del producto. Todo reporte de faltante donde se evidencie reempaque del producto o modificación de la información de las etiquetas se considerará no procedente y Arintia se reservará el derecho de tomar acciones sobre el caso en particular.
- Garantía por producto que ha sido parcialmente utilizado:** En caso de presentarse una reclamación de un producto empezado, y donde el laboratorio de calidad confirme sobre la muestra del cliente que es procedente la reclamación, se autoriza la devolución de la unidad completa entregada al cliente, para posteriormente emitir nota crédito. Nota: el producto devuelto debe estar identificado, la dirección/gerencia comercial emite la solicitud de devolución al área logística con las especificaciones claras, este documento es firmado por el cliente en el momento de la devolución.

	Política para cambios, devoluciones y garantías	Código: C-SAC-PLA-02
		Versión: 02
		Fecha de versión: 22/07/2025
		Fecha de emisión: 24/02/2025

- **Aceites entregados a granel:** Si el producto es despachado a granel verifique antes del descargue que no tenga ningún tipo de contaminación y compare con la muestra testigo que va adjunta, reporte si hay novedades entre el peso declarado en la factura y el peso recibido. El pesaje deberá hacerse por el cliente en el momento de la entrega y en presencia del personal logístico (conductor y/o ayudante) que prestan servicio a ARINTIA, deberá hacerse en una báscula camionera que esté sometida a control metrológico y cuente con protocolo de calibración vigente.

Nota: la variación peso está regulada por la NTC 2258.

Importante: Arintia se reserva el derecho de asumir responsabilidades o costos cuando el producto haya sido manipulado o trasvasado por el cliente o cuando haya sido usado sin realizar los chequeos previos de control calidad.

1.3. Tiempo de garantía sobre pedidos en buen estado

1.3.1. Solicitud de cambio

- El cliente contara con ocho (8) días calendario, a partir de la recepción del producto para solicitar el cambio de este. Toda solicitud de cambio debe ser tramitada a través del asesor comercial, quien solicitara la aprobación del cambio según lo establecido en la presente política, no se acepta ningún cambio sin la previa autorización interna.
- Todo producto que cambie debe estar en perfectas condiciones y ser apto para la venta, en su envase y empaque original, sin usar, las etiquetas deberán permanecer adheridas al empaque y no presentar enmendaduras o daños físicos, debe someterse a una inspección y ser aceptado por ARINTIA
- El costo de transporte y otros en los que se incurra en el cambio son asumidos por el cliente o consumidor, siempre que este solicite el cambio o genere un pedido equivocado.
- ARINTIA no hará devolución de dinero ni total ni parcial, si el valor del producto cambiado es inferior a la primera compra, la diferencia quedará como un saldo favor del cliente, para lo cual se notificará por correo electrónico con la Nota Crédito, previa verificación del estado de los productos.

No aplica la solicitud de cambios:

- Los productos en oferta, obsequio, muestra, promoción no aplican para cambios.
- No se pueden cambiar unidades sueltas, es decir productos que hagan parte de una unidad de empaque mayor.
- No se recibirá cambio de producto bajo concepto de baja rotación.

	Política para cambios, devoluciones y garantías	Código: C-SAC-PLA-02
		Versión: 02
		Fecha de versión: 22/07/2025
		Fecha de emisión: 24/02/2025

- No se aceptan cambios de productos fabricados bajo pedido o make to order.

1.3.2. Derecho al retracto (desistir de la compra)

- De acuerdo con lo consagrado en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el tiempo máximo para ejercer este derecho al retracto es de 5 días hábiles, contados a partir de la entrega del producto.
- Las condiciones para hacer válido el derecho al retracto las puede consultar ingresando a página web línea de Servicio al Cliente 3162712167 y a través del correo electrónico servicioalclientemcp@arintia.com
- El costo de transporte y otros en los que se incurra en la devolución deberán ser asumidos por el comprador.
- Para la devolución de la suma de dinero pagada por el producto, el consumidor deberá reintegrar la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin uso, conservando su empaque original y apta para la venta.
- Arintia será el responsable de efectuar la devolución del dinero al cliente, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción de la mercancía y confirmación del estado en el que se encuentra.
- No serán objeto de derecho al retracto los productos exceptuados Artículo 47 la Ley 1480 de 2011.
- Para gestionar el derecho de retracto debe comunicarse con el asesor o ingeniero comercial asignado o la línea de Servicio al Cliente 3162712167 o enviar un correo electrónico servicioalclientemcp@arintia.com
- Para hacer efectiva la devolución de dinero debe adjuntar una carta con la solicitud firmada por el representante legal o persona natural y la certificación bancaria.

2. Requisitos para solicitar una garantía

Como condición general para solicitar una garantía, el producto no debe presentar evidencias de maltrato, uso o manipulación inadecuados por parte del cliente. Solo serán cubiertos por garantía, los productos diagnosticados por el laboratorio de control de calidad, donde se determine que la falla obedece a un problema de fabricación y/o calidad.

2.1. Radicación de reclamos o PQRS

Las reclamaciones de producto son presentadas por el cliente en una PQRSF a través de medios magnéticos como página web de la marca, líneas de atención de Servicio al Cliente 3162712167 o correo electrónico servicioalclientemcp@arintia.com, o ser direccionadas directamente con el asesor comercial.

El cliente debe presentar evidencias para soportar la reclamación, fotos, videos, número de

	Política para cambios, devoluciones y garantías	Código: C-SAC-PLA-02
		Versión: 02
		Fecha de versión: 22/07/2025
		Fecha de emisión: 24/02/2025

lote, factura, descripción clara de la situación presentada, muestras de producto, entre otras.

2.2. Atención y solución de garantías

El área de servicio al cliente solicita el análisis de causas al equipo interdisciplinario correspondiente, con el apoyo del laboratorio de control de calidad, se evalúa si la reclamación está dentro de los términos de garantía expuestos en la presente política

Siempre y cuando el problema presentado obedezca a un defecto de fábrica y este dentro del término de la garantía, se hará reposición de producto o nota crédito al cliente y se desarrollará un plan de acción interno.

2.3. Respuesta a cliente

- El resultado de la evaluación e investigación del caso se dará a conocer en un plazo no mayor a 15 días hábiles.
- Si la evaluación del caso da como resultado que el reclamo es “NO PROCEDENTE”, se informara al cliente a través de correo electrónico en el tiempo establecido.
- Si la evaluación de caso da como resultado que el reclamo es “PROCEDENTE”, servicio al cliente genera una comunicación escrita al cliente con la justificación, el tiempo y la forma como se dará solución según sea el caso en un periodo máximo de 15 días hábiles.
- Si la atención contempla el cambio, reposición o devolución del producto se emite el documento “Autorización de devolución de mercancía” con el que se recoge el producto, al ingresar a bodega se genera nota crédito de la devolución y se factura la reposición (cuando aplique).

Nota: absténgase de realizar envío de producto sin la autorización de la devolución para evitar recargos.

En caso de que la garantía sea aceptada, la reposición deberá ser igual al producto inicialmente adquirido, en caso de no existir referencias iguales se procederá a revisar con el cliente un producto homólogo, de no aplicar se realizara la nota crédito.

En los casos en los que de acuerdo con la Ley 1480 de 2011 y al Decreto 735 de 2013 aplique la devolución de dinero, esta se realizará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción de la mercancía devuelta. Para poder hacer efectiva la devolución debe adjuntar una carta con la solicitud de devolución de dinero firmada por el representante legal y la certificación bancaria.

	Política para cambios, devoluciones y garantías	Código: C-SAC-PLA-02
		Versión: 02
		Fecha de versión: 22/07/2025
		Fecha de emisión: 24/02/2025

3. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Modificación	Fecha
01	Creación del documento	24/02/2025
02	-Ante cualquier novedad en el pedido recibir el producto, y dejar nota en el documento del transportador, no hacer devolución inmediata, comunicarse para revisar el caso. -Se tramitan PQRS por daños en empaque hasta 10 días calendario después de recibido el producto.	22/07/2025

4. VIGENCIA

Esta política entra en vigencia a partir de la fecha de aprobación.

5. APROBACIÓN

La presente política entra en vigor en su segunda versión el 4 de agosto de 2025, conforme al acto administrativo de aprobación interna