	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES AUROS COPIAS S.A.S.	CÓDIGO	DG-SI-07
		VERSIÓN	1
		VIGENCIA	01/04/2026
		PÁGINA	1

1. REGLA GENERAL

Como regla general el usuario y/o cliente entiende y acepta que de conformidad con el artículo 47 de la ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) los productos personalizados y los bienes elaborados conforme a las especificaciones del consumidor están exentos del derecho de retracto, por lo que en lo que respecta a estos productos y/o bienes no se generarán devoluciones.

2. EXCLUSIONES ESPECÍFICAS DE DEVOLUCIÓN

En consonancia con lo anterior, no será aplicable esta política de devoluciones a lo siguiente:

- a) Productos personalizados.
- b) Servicios ejecutados conforme a los archivos aprobados por el cliente.
- c) Impresiones bajo especificación.
- d) En general todo tipo de bienes y/o productos elaborados conforme a las especificaciones del cliente y/o usuario.

3. CONDICIONES DEL PRODUCTO DEVUELTO


En caso de que proceda la devolución del producto, el usuario debe garantizar que el mismo este intacto, no haya sido usado y se encuentre en su empaque original.

En todo caso, las devoluciones solo procederán cuando se trate de un error imputable a LA EMPRESA o se trate de un defecto de calidad del producto y/o bien.

4. PROCEDIMIENTO FORMAL

En caso de que el usuario y/o cliente desee proceder con la devolución de un producto y/o bien, deberá seguir el siguiente procedimiento:

- a) Deberá remitir una solicitud escrita al correo servicliente@auros.com.co
- b) En la solicitud el usuario y/o cliente deberá adjuntar la evidencia del error y/o defecto que fundamenta la devolución del producto.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES AUROS COPIAS S.A.S.	CÓDIGO	DG-SI-07
		VERSIÓN	1
		VIGENCIA	01/04/2026
		PÁGINA	2

c) Una vez allegada la solicitud a LA EMPRESA, esta última evaluará la procedencia de la devolución y brindará respuesta al usuario y/o cliente dentro de los siguientes 3 días hábiles al correo desde el cual se remitió la solicitud de devolución.

5. EVALUACIÓN DEL PRODUCTO

En todo caso, LA EMPRESA verificará el estado del producto y/o bien antes de ofrecer una solución, situación que es aceptada por parte del usuario de manera libre, consciente, voluntaria e informada.

6. REEMBOLSOS

En caso de que no sea posible corregir el error o defecto del producto y/o bien, y se determine la procedencia de algún tipo de reembolso en favor del usuario y/o cliente, este realizará mediante el mismo medio de pago y la cuenta del usuario, salvo que se acuerde algo distinto, circunstancia que deberá constar por escrito.

7. SOLUCIONES

El usuario y/o cliente acepta de manera libre, consciente, voluntaria e informada que antes de proceder con el reembolso en favor del cliente, LA EMPRESA tendrá las siguientes posibilidades:

- a) Llevar a cabo la reparación y/o reimpresión del producto en caso de que sea posible.
- b) Reponer el producto corrigiendo el defecto o error por el cual se generó la solicitud de devolución.
- c) Aceptar la devolución y proceder con el reembolso en favor del cliente y/o usuario.