

Política de Envíos, Cambios, Devoluciones, Retracto y Garantías

Importadora Chinautos S.A.S.

Razón social: Importadora Chinautos S.A.S.

NIT: 901090493-0

Sitio web: www.importadorachinautos.com

Correo oficial de PQRS y posventa:

pqrs.posventa@importadorachinautos.com

WhatsApp oficial comercial: +57 315 059 3467



3150593467



Calle 23 #14-57



importadorachinautos.com

La presente política regula las condiciones aplicables a las compras realizadas a través de la página web, carrito de compras, medios de pago electrónicos, WhatsApp, canales digitales y canales comerciales autorizados de Importadora Chinautos S.A.S.

Importadora Chinautos S.A.S. comercializa autopartes nuevas. No comercializamos productos usados, reacondicionados, reconstruidos o remanufacturados.

1. Puntos de atención

Importadora Chinautos S.A.S. cuenta con los siguientes puntos de atención:

Bucaramanga

Teléfono: 3187347112

Dirección: Calle 23 #14-57, Bucaramanga, Santander.

Barranquilla

Teléfono: 3164924529

Dirección: Carrera 38 #43-45, Barranquilla, Atlántico.

Chía

Teléfono: 3182777062

Dirección: Carrera 10 #16-97, Chía, Cundinamarca.

Santa Marta



3150593467



Calle 23 #14-57



importadorachinautos.com



Teléfono: 3163479186

Dirección: Calle 24 #8B-09, Santa Marta, Magdalena.

2. Alcance de esta política

Esta política aplica a las compras realizadas por consumidores finales a través de la página web, carrito de compras, WhatsApp, teléfono, medios electrónicos y demás canales comerciales autorizados por Importadora Chinautos S.A.S.

Cuando el comprador actúe como taller, almacén, distribuidor, revendedor, comerciante o adquiera el producto para integrarlo en una actividad económica, técnica, comercial o de reventa, la relación podrá regirse por las condiciones comerciales pactadas entre las partes y por las normas comerciales aplicables, sin perjuicio de los derechos que correspondan cuando legalmente se acredite la calidad de consumidor final.

3. Disponibilidad del producto y facturación

La página web podrá mostrar disponibilidad real de inventario. No obstante, antes de facturar y despachar, Importadora Chinautos S.A.S. podrá verificar:

1. La disponibilidad efectiva del producto.
2. La sede donde se encuentra físicamente la mercancía.
3. La correcta referencia o aplicación del repuesto.



4. La compatibilidad básica informada por el cliente o validada por el asesor comercial.
5. El estado físico del producto antes del despacho.

La factura se generará después de confirmar la disponibilidad del producto y la viabilidad del despacho.

En caso de que el producto no se encuentre disponible después de haberse realizado un pago, Importadora Chinautos S.A.S. informará al comprador y podrá ofrecer una nueva fecha de entrega, cambio de producto o devolución del dinero, según corresponda.

4. Medios de pago aceptados

Importadora Chinautos S.A.S. podrá recibir pagos mediante:

1. PSE.
2. Tarjetas débito o crédito.
3. Transferencia bancaria.
4. Código QR.
5. Link de pago.
6. Otros medios electrónicos autorizados.
7. Flete contra entrega, cuando aplique según la transportadora.

No se realizan ventas a crédito ni financiación directa por parte de Importadora Chinautos S.A.S.



5. Cobertura de envíos

Importadora Chinautos S.A.S. realiza envíos a nivel nacional dentro del territorio colombiano, sujeto a cobertura de transportadoras, condiciones logísticas de cada ciudad y restricciones propias del operador de transporte.

El costo del envío no está incluido en el precio del producto, salvo que se informe expresamente lo contrario. Como regla general, el valor del flete será asumido por el comprador.

No contamos con política de envío gratis por monto de compra.

6. Transportadoras sugeridas por sede

Para facilitar el despacho, Importadora Chinautos S.A.S. maneja transportadoras cercanas a cada sede. Cuando el cliente solicite una transportadora diferente, podrá generarse un cargo logístico adicional por traslado del producto hasta dicha transportadora.

Las transportadoras sugeridas son:

1. Bucaramanga: TCC.
2. Chía: Inter Rapidísimo.
3. Santa Marta: Inter Rapidísimo.
4. Barranquilla: Envía.

Cuando el comprador elija una transportadora diferente a la sugerida por la sede correspondiente, y dicha transportadora no se encuentre cerca del



punto de atención, se cobrará un cargo logístico adicional de \$20.000 COP, valor final al cliente, correspondiente al traslado del producto hasta la transportadora indicada.

Cuando la transportadora pueda programar la recolección directamente en la sede de Chinautos para el día siguiente, y no sea necesario desplazar el producto hasta otra oficina o punto externo, no se cobrará dicho cargo adicional.

7. Tiempos de despacho

Los tiempos de despacho dependerán de la ubicación del producto y de la sede desde la cual deba enviarse:

1. Si el producto se encuentra en la misma ciudad donde reside o solicita el comprador, el despacho podrá realizarse el mismo día hábil, siempre que el pedido, pago y confirmación se realicen dentro del horario operativo de despacho.
2. Si el producto se encuentra en una ciudad diferente a la del comprador, el despacho podrá tardar hasta 48 horas hábiles, debido a traslado interno, alistamiento o coordinación logística.
3. Los pedidos realizados los sábados después del mediodía, domingos o festivos serán gestionados a partir del siguiente día hábil.
4. El tiempo de transporte después del despacho dependerá de la transportadora seleccionada, ciudad destino, cobertura, novedades logísticas y condiciones propias del operador de transporte.



8. Recogida en sede

El comprador podrá recoger el producto en cualquiera de los puntos de atención de Importadora Chinautos S.A.S., previa confirmación de disponibilidad, pago, facturación y autorización de entrega.

La entrega en sede podrá requerir validación de identidad, comprobante de compra, número de pedido, factura o autorización expresa cuando retire una persona diferente al comprador.

9. Dirección incorrecta o ausencia del destinatario

El comprador es responsable de suministrar una dirección completa, clara y correcta, incluyendo ciudad, departamento, barrio, nomenclatura, nombre de quien recibe, número de contacto y datos complementarios necesarios para la entrega.

Cuando el comprador suministre una dirección incorrecta, incompleta o no reciba el producto en la dirección indicada, los costos, reprocesos, reexpediciones, almacenamiento, devolución a origen o nuevos envíos serán asumidos por el comprador.



10. Revisión del paquete al recibir

El comprador debe revisar el paquete al momento de recibirlo. Se recomienda verificar:

1. Estado del empaque externo.
2. Señales de golpe, ruptura, humedad, apertura o manipulación.
3. Guía de transporte.
4. Producto recibido.
5. Cantidad de unidades.
6. Evidencia fotográfica o en video al momento de recibir.

Si el paquete llega roto, averiado, golpeado, abierto, incompleto o con señales de maltrato por transporte, el comprador deberá reportarlo dentro de las 24 horas siguientes a la recepción al correo pqrs.posventa@importadorachinautos.com o al canal comercial autorizado.

El reporte debe incluir:

1. Número de factura o pedido.
2. Número de guía.
3. Fotos del empaque externo.
4. Fotos de la guía.
5. Fotos o video del producto recibido.
6. Descripción clara de la novedad.
7. Datos del comprador y de quien recibió.

Cuando el daño sea atribuible al transporte, el comprador deberá elevar la reclamación ante la transportadora correspondiente. Importadora Chinautos S.A.S. brindará apoyo documental y orientación para gestionar el trámite,





pero la responsabilidad por daños derivados exclusivamente del transporte será tramitada ante el operador logístico correspondiente, sin perjuicio de los derechos legales que correspondan al consumidor.

11. Derecho de retracto

En compras realizadas a través de comercio electrónico, página web, WhatsApp, teléfono u otros medios de venta a distancia, el consumidor final podrá ejercer el derecho de retracto dentro del término legal de cinco (5) días hábiles contados desde la entrega del producto, siempre que no aplique una excepción legal.

Para ejercer el derecho de retracto, el consumidor deberá comunicar su decisión a Importadora Chinautos S.A.S. a través del correo pqrs.posventa@importadorachinautos.com, indicando:

1. Nombre completo.
2. Número de identificación.
3. Número de factura o pedido.
4. Fecha de compra.
5. Fecha de recepción.
6. Producto adquirido.
7. Medio de pago utilizado.
8. Datos bancarios, cuando sean necesarios.
9. Evidencia del estado del producto.



El consumidor deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y demás costos asociados a la devolución por retracto serán asumidos por el consumidor.

No se aceptará retracto cuando el producto:

1. Haya sido instalado.
2. Presente señales de uso.
3. Haya sido lubricado, contaminado con fluidos, grasa, aceite, combustible, agua u otros elementos.
4. Esté golpeado, rayado, manipulado, intervenido o alterado.
5. Tenga piezas faltantes.
6. No conserve sus accesorios, empaques, manuales o elementos entregados, cuando estos sean necesarios para su devolución en condiciones equivalentes.
7. Haya sido confeccionado, conseguido, pedido o importado bajo especificaciones especiales del consumidor, cuando legalmente aplique la excepción.
8. Corresponda a bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos en las mismas condiciones.

Importadora Chinautos S.A.S. revisará el estado del producto devuelto. Si cumple las condiciones legales y comerciales aplicables, se realizará la devolución del dinero dentro de los términos establecidos por la ley.



12. Cambios comerciales por referencia equivocada

Los cambios comerciales por referencia equivocada solo serán posibles antes de que el producto haya sido entregado a la transportadora o antes de que se haya generado la guía de despacho.

La confirmación de que el producto ya fue despachado podrá acreditarse mediante la guía de transporte o evidencia interna de entrega a la transportadora.

Una vez el producto haya sido despachado, entregado a la transportadora o instalado, no procederá cambio comercial por referencia equivocada, salvo que exista error atribuible a Importadora Chinautos S.A.S. o que proceda una figura legal diferente.

Para cambios comerciales antes del despacho:

1. Se podrá ajustar la referencia si el producto aún no ha sido despachado.
2. El comprador asumirá la diferencia de precio, si la nueva referencia tiene mayor valor.
3. Si la nueva referencia tiene menor valor, se podrá generar saldo a favor o devolución, según validación interna.
4. No se cobrará nuevo flete si el despacho aún no se ha realizado.
5. El cambio estará sujeto a disponibilidad.

No se aceptan cambios comerciales en:

1. Productos eléctricos o electrónicos.
2. Sensores.



3. Módulos.
4. Productos instalados.
5. Productos lubricados.
6. Productos sucios o contaminados.
7. Productos manipulados.
8. Productos sobre pedido.
9. Productos importados bajo solicitud especial.
10. Productos entregados a la transportadora antes de solicitar el cambio.

13. Garantía de productos

Importadora Chinautos S.A.S. otorga garantía sobre los productos nuevos que comercializa, contada a partir de la entrega del producto al comprador.

Los términos de garantía son:

1. Motores: seis (6) meses.
2. Demás productos: tres (3) meses.

La garantía cubre defectos de calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento atribuibles al producto, de acuerdo con la ley aplicable, la naturaleza de cada autoparte y las condiciones técnicas informadas al comprador.

La garantía no cubre fallas causadas por:

1. Mala instalación.
2. Uso indebido.



3. Aplicación incorrecta del producto.
4. No seguir las recomendaciones de instalación, uso o mantenimiento entregadas por Importadora Chinautos S.A.S.
5. Manipulación, apertura, intervención o modificación del producto.
6. Golpes, caídas, ruptura o maltrato.
7. Cortos circuitos, sobrevoltaje, humedad, sulfatación o conexiones inadecuadas en productos eléctricos o electrónicos.
8. Contaminación con fluidos, aceite, grasa, combustible, agua, silicona, sellantes no recomendados u otros elementos externos.
9. Falta de mantenimiento del vehículo.
10. Instalación en vehículos con fallas previas no corregidas.
11. Uso en competencia, sobrecarga, adaptación o condiciones distintas al uso normal del producto.
12. Daños causados por terceros, caso fortuito o fuerza mayor.

14. Productos eléctricos y electrónicos

Los productos eléctricos y electrónicos tienen tratamiento técnico especial debido a que pueden afectarse por condiciones externas del vehículo o por errores de instalación.

Estos productos no están excluidos de garantía por el solo hecho de ser eléctricos o electrónicos. No obstante, la garantía estará sujeta a diagnóstico técnico y no procederá cuando se determine que la falla fue causada por:

1. Corto circuito.
2. Sobrevoltaje.
3. Polaridad invertida.



4. Mala conexión.
5. Humedad.
6. Sulfatación.
7. Manipulación.
8. Instalación incorrecta.
9. Aplicación equivocada.
10. Daño generado por otro componente del vehículo.
11. Incumplimiento de las recomendaciones técnicas entregadas.

15. Manuales y recomendaciones técnicas

Para productos técnicos críticos, Importadora Chinautos S.A.S. podrá entregar manuales o recomendaciones de instalación, uso, diagnóstico, mantenimiento o verificación.

Estas instrucciones se entregarán en idioma castellano y podrán entregarse en físico, digital o por el medio que la empresa disponga.

El comprador, instalador o taller responsable deberá seguir dichas recomendaciones. El incumplimiento de las instrucciones técnicas podrá ser causal de rechazo de la garantía cuando exista relación causal entre dicho incumplimiento y la falla reclamada.



16. Procedimiento para solicitar garantía

Para solicitar garantía, el comprador deberá comunicarse al correo pqrs.posventa@importadorachinautos.com o al canal comercial autorizado, suministrando como mínimo:

1. Nombre completo del comprador.
2. Número de identificación.
3. Número de factura o prueba de compra.
4. Fecha de compra.
5. Fecha de instalación.
6. Kilometraje del vehículo al momento de instalación, cuando aplique.
7. Kilometraje al momento de la falla, cuando aplique.
8. Marca, línea, modelo, cilindraje y año del vehículo.
9. Descripción detallada de la falla.
10. Fotos o videos de la falla.
11. Diagnóstico técnico del taller, cuando aplique.
12. Evidencias exigidas en el manual de recomendaciones del producto.
13. Datos de contacto.

En productos complejos como motores, cajas, diferenciales, sistemas eléctricos, cuerpos de aceleración, sensores, bombas, alternadores, amortiguadores, embragues y demás autopartes técnicas, podrán solicitarse pruebas adicionales indicadas en los manuales de recomendaciones o requeridas por el área técnica.



17. Envío del producto para revisión de garantía

Cuando el área de posventa solicite el envío físico del producto para revisión, el comprador deberá poner el producto a disposición de Importadora Chinautos S.A.S. y enviarlo a la sede indicada.

El envío inicial para revisión podrá ser asumido por el comprador. Si después del diagnóstico técnico se determina que la garantía procede por defecto atribuible al producto, Importadora Chinautos S.A.S. reconocerá o asumirá los costos razonables asociados a la efectividad de la garantía, conforme a la ley aplicable.

Cuando el área técnica determine que el producto debe ser trasladado desde una sede a la sede principal, a otra sede, a banco de prueba o a taller autorizado para diagnóstico, Importadora Chinautos S.A.S. asumirá los traslados internos que decida realizar.

18. Diagnóstico técnico

Las garantías serán revisadas por el área técnica de Importadora Chinautos S.A.S. o por el tercero técnico que la empresa determine, según la naturaleza del producto.

El diagnóstico podrá realizarse en:

1. La sede de origen.
2. La sede principal.



3. Otra sede de la empresa.
4. Banco de prueba.
5. Taller o centro técnico externo autorizado.
6. Proveedor o fabricante, cuando sea necesario.

El resultado técnico será informado al comprador por los canales autorizados.

19. Respuesta a reclamaciones

Importadora Chinautos S.A.S. dará respuesta a las reclamaciones dentro de los términos previstos por la legislación colombiana aplicable.

Como regla general, las reclamaciones directas relacionadas con garantía serán respondidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, siempre que el comprador haya suministrado la información mínima necesaria para el análisis.

La respuesta podrá aceptar la garantía, rechazarla de manera motivada o solicitar información o evidencias adicionales necesarias para completar el análisis técnico.

Cuando la garantía sea aceptada, Importadora Chinautos S.A.S. podrá proceder, según corresponda y conforme a la ley, con reparación, reposición, cambio del producto, reconocimiento comercial o devolución del dinero.



20. Devolución de dinero

Cuando proceda una devolución de dinero, esta se realizará al titular de la factura o de la compra, salvo autorización expresa y verificable conforme a los procedimientos internos de Importadora Chinautos S.A.S.

La devolución podrá realizarse por el mismo medio de pago utilizado o mediante transferencia bancaria a una cuenta cuyo titular coincida con el titular de la factura o compra.

El comprador deberá suministrar datos completos, correctos y verificables para realizar el proceso.

Los tiempos de devolución se manejarán dentro de los plazos establecidos por la legislación colombiana aplicable, según la causa de la devolución: retracts, no disponibilidad, entrega tardía, garantía legal, reversión del pago u otra figura aplicable.

En los casos de comercio electrónico donde proceda la devolución por retracts y el consumidor haya cumplido las obligaciones legales correspondientes, la devolución se realizará dentro del término legal aplicable.

21. Reversión del pago

Cuando la compra se haya realizado por mecanismos de comercio electrónico y se haya utilizado un instrumento de pago electrónico, el



comprador podrá solicitar la reversión del pago en los casos previstos por la ley, entre ellos:

1. Fraude.
2. Operación no solicitada.
3. Producto no recibido.
4. Producto diferente al solicitado.
5. Producto defectuoso.

El comprador deberá presentar la queja ante Importadora Chinautos S.A.S., devolver el producto cuando sea procedente y notificar al emisor del instrumento de pago dentro del término legal aplicable.

22. Información del producto y validación de aplicación

Los productos publicados podrán incluir referencia, descripción, disponibilidad y demás información comercial.

Debido a la naturaleza técnica de las autopartes, el comprador deberá suministrar información completa y veraz del vehículo, incluyendo marca, línea, modelo, año, cilindraje, referencia anterior, fotografías o tarjeta de propiedad cuando sea necesario.

Importadora Chinautos S.A.S. podrá realizar validación comercial o técnica de la referencia antes de confirmar la venta. No obstante, el comprador



también es responsable de suministrar información correcta y completa para evitar errores de aplicación.

23. Canales oficiales

Para PQRS, garantías, retractos, devoluciones y posventa, el canal oficial será:

Correo: pqrs.posventa@importadorachinautos.com

WhatsApp comercial: +57 315 059 3467

También podrá solicitar atención en los puntos de atención de Bucaramanga, Barranquilla, Chía y Santa Marta indicados en esta política.

Importadora Chinautos S.A.S. podrá habilitar formularios web, botones de atención, enlaces de PQRS o canales adicionales, los cuales serán informados en la página web.

24. Autoridad de protección al consumidor

Importadora Chinautos S.A.S. dispondrá en su página web un enlace visible y fácilmente identificable hacia la autoridad colombiana de protección al consumidor, conforme a la normativa aplicable en comercio electrónico.





25. Vigencia y modificaciones

Importadora Chinautos S.A.S. podrá actualizar esta política cuando existan cambios legales, operativos, logísticos, comerciales o tecnológicos.

La versión vigente será la publicada en la página web oficial de Importadora Chinautos S.A.S.

V.1-2026

