

|                                                                                   |                                                                    |                         |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------|
|  | POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO |                         |                  |
|                                                                                   | ADM-POL-002                                                        |                         |                  |
|                                                                                   | FECHA: septiembre 30/2026                                          | VERSIÓN: 001            |                  |
|                                                                                   | Elaboró: GGHH                                                      | Revisó: GGHH y Gerencia | Aprobó: Gerencia |

## POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO

### 1. Objetivo

Establecer las condiciones aplicables a las solicitudes de devolución, al ejercicio del derecho de retracto, a la reversión del pago cuando legalmente proceda y a los demás derechos reconocidos por la legislación aplicable, garantizando claridad para el cliente y un procedimiento uniforme para ADRIANA IN S.A.S.

### 2. Alcance

Esta política aplica a las compras realizadas a ADRIANA IN S.A.S. a través de sus diferentes canales de venta, sin perjuicio de los derechos que la legislación colombiana reconoce a los consumidores.

Las disposiciones de protección al consumidor contenidas en esta política se aplicarán cuando exista una relación de consumo en los términos de la Ley 1480 de 2011. Las operaciones realizadas con compradores empresariales que no ostenten la calidad legal de consumidores se regirán por las condiciones comerciales y contractuales pactadas entre las partes y por las normas que resulten aplicables.

ADRIANA IN S.A.S. no ofrece cambios ni devoluciones por razones de gusto, preferencia, color, referencia, medida elegida por el comprador o decisión posterior de compra, siempre que el producto corresponda a lo adquirido y no exista una causal legal que haga procedente el derecho de retracto, la garantía u otro derecho reconocido por la legislación aplicable.

### 3. Productos personalizados, pedidos especiales y excepciones al derecho de retracto

#### **Productos personalizados, fabricados bajo especificaciones particulares o pedidos especiales de producción.**

Se consideran productos personalizados o fabricados bajo especificaciones particulares aquellos elaborados conforme a medidas, diseños, referencias especiales, materiales, colores, bordados, acabados u otras características particulares expresamente solicitadas y aprobadas por el cliente.

Asimismo, podrán considerarse pedidos especiales de producción aquellos que, por su cantidad o volumen, requieran fabricación específica, adquisición especial de materias primas o una programación de producción destinada exclusivamente al pedido del cliente.

Cuando el bien haya sido confeccionado conforme a las especificaciones del consumidor o sea claramente personalizado, no procederá el derecho de retracto, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. Los pedidos especiales que no se encuentren comprendidos dentro de una excepción legal se regirán por las condiciones comerciales y contractuales pactadas entre las partes y por las normas que resulten aplicables, sin perjuicio de los derechos que legalmente correspondan al consumidor.

Cuando se trate de productos personalizados o fabricados bajo especificaciones particulares del cliente, dicha condición deberá ser informada y aceptada antes de confirmar la compra.

#### **4. Derecho de retracto**

Cuando legalmente proceda el derecho de retracto conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el consumidor podrá ejercerlo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del bien. El consumidor deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, y asumirá los costos de transporte y demás costos derivados de su devolución.

No habrá derecho de retracto en los casos expresamente exceptuados por la ley, entre ellos los productos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, los bienes que por su naturaleza no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse con rapidez y los bienes de uso personal.

En los casos de comercio electrónico, cuando proceda el derecho de retracto, la devolución de las sumas pagadas se realizará dentro del término máximo establecido por la legislación vigente, actualmente de quince (15) días calendario, una vez el consumidor haya ejercido el derecho y cumplido las obligaciones legalmente exigibles. ADRIANA IN S.A.S. informará al consumidor las opciones disponibles para efectuar el reembolso.

#### **5. Devoluciones legalmente procedentes**

Cuando una devolución proceda por el ejercicio válido del derecho de retracto, por incumplimiento de las condiciones de la venta o por cualquier otra causal reconocida en la legislación aplicable, ADRIANA IN S.A.S. dará trámite a la solicitud de conformidad con los requisitos, términos y efectos establecidos en la normatividad vigente.

ADRIANA IN S.A.S. verificará la procedencia de la solicitud de acuerdo con la causal invocada, la modalidad de la compra y las condiciones legalmente aplicables a cada caso.

La presente política no establece derechos de devolución adicionales a los reconocidos por la legislación colombiana, ni limita los derechos que legalmente correspondan al consumidor.

Cuando el retracto resulte procedente, ADRIANA IN S.A.S. efectuará el reintegro de las sumas pagadas conforme a los términos, condiciones y medios previstos en la legislación vigente.

## **6. Productos con promoción o descuento**

Los productos comercializados con descuento, rebaja o promoción mantienen los derechos y la garantía legal que correspondan conforme a la legislación colombiana.

Cuando un producto sea comercializado como imperfecto u outlet debido a un defecto o deterioro específico, dicha condición será informada al cliente de manera clara, precisa y notoria antes de la compra. El imperfecto o deterioro será igualmente identificado en la factura de venta y aceptado por el comprador. En estos casos, la garantía legal no será exigible respecto del imperfecto o deterioro previamente informado y aceptado, sin perjuicio de la garantía que corresponda frente a defectos diferentes.

## **7. Procedimiento para solicitar una devolución o ejercer el derecho de retracto**

Cuando legalmente proceda una devolución o el ejercicio del derecho de retracto, el cliente deberá presentar su solicitud a través de los canales habilitados por ADRIANA IN S.A.S.

Para identificar y tramitar la solicitud, el cliente deberá suministrar información suficiente que permita localizar la transacción, como nombre del comprador, número de factura, pedido u orden de compra cuando se disponga de ellos, fecha aproximada de compra y producto relacionado con la solicitud.

Cuando la solicitud corresponda al ejercicio del derecho de retracto, el consumidor no estará obligado a justificar su decisión, sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos establecidos legalmente para su ejercicio.

Cuando la naturaleza de la solicitud lo requiera, ADRIANA IN S.A.S. podrá solicitar información o evidencia razonablemente necesaria para verificar los hechos relacionados con esta, siempre que ello no constituya una limitación al ejercicio de los derechos legalmente reconocidos al consumidor.

Cuando corresponda la devolución física del producto, esta deberá realizarse en las condiciones y bajo las reglas previstas en la legislación aplicable y en la presente política.

Las solicitudes podrán presentarse a través del correo electrónico [servicioalcliente@adrianain.com.co](mailto:servicioalcliente@adrianain.com.co) y de los demás canales habilitados por ADRIANA IN

S.A.S. Cuando resulte aplicable la normativa de comercio electrónico, ADRIANA IN S.A.S. dispondrá de los mecanismos de atención, radicación y seguimiento exigidos por la legislación vigente.

La reclamación deberá contener la información exigida por la normativa aplicable, incluyendo la causal invocada, el valor respecto del cual se solicita la reversión y la identificación del instrumento de pago utilizado. ADRIANA IN S.A.S. expedirá constancia de la presentación de la reclamación. Cuando corresponda la devolución de un bien, se procederá conforme a las condiciones previstas en la legislación aplicable.

## **8. Reversión del pago**

Cuando la adquisición se realice mediante un mecanismo de comercio electrónico y el pago se efectúe mediante tarjeta de crédito, tarjeta débito u otro instrumento de pago electrónico, el consumidor podrá solicitar la reversión del pago únicamente en los eventos y bajo las condiciones previstas en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y en el Decreto 587 de 2016, o las normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

La reversión podrá proceder cuando exista fraude, una operación no solicitada, cuando el producto adquirido no sea recibido, cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado o cuando resulte defectuoso.

El consumidor deberá cumplir los requisitos y términos establecidos en la legislación aplicable.

**Para ejercer este derecho, el consumidor deberá presentar la reclamación correspondiente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la operación fraudulenta o no solicitada, o desde cuando debió recibir el producto, o desde cuando lo recibió defectuoso o diferente a lo solicitado, según corresponda.** Asimismo, deberá cumplir los demás requisitos previstos en la legislación aplicable, incluida la notificación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado.

## **9. Vigencia**

Esta política rige a partir de su aprobación y deberá ser comunicada al personal involucrado en los procesos de ventas, facturación, producción y servicio al cliente.

**Nota:** Las disposiciones de esta política no podrán interpretarse como una renuncia, limitación o restricción de los derechos que la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables reconocen al consumidor.