

Política de devoluciones de Grupo Solaire SAS

Gracias por confiar en nuestro equipo de ingeniería y soporte técnico. En Grupo Solaire Sas, en adelante SOLAIRE, siempre buscamos ofrecerles el mejor servicio y asegurar que sus necesidades sean atendidas de manera oportuna. En este sentido, queremos informarles:

SOLAIRE actúa exclusivamente como comercializador de equipos, cables, estructuras y accesorios necesarios para la generación de energía solar fotovoltaica y, en consecuencia, no asume responsabilidad por su instalación. No obstante los clientes de SOLAIRE tienen derecho a solicitar devoluciones en el siguiente caso:

Si el producto está cubierto por la garantía y esta aplica, la devolución se realizará conforme a lo dispuesto en la política de garantías. En todo caso, **no aplicará la devolución** si se demuestra que el defecto proviene de:

- a. Fuerza mayor o caso fortuito.
- b. El hecho de un tercero.
- c. El uso indebido del bien por parte de el cliente
- d. Que el cliente no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento.

Términos y condiciones de productos confeccionados a la medida o personalizados para el cliente

Salvo en los casos en que proceda la garantía, no se aceptarán devoluciones en la venta de paneles solares, productos fabricados a la medida o personalizados conforme a las especificaciones del cliente, ni en la comercialización de cables, dado que no cuentan con un uso generalizable. Esta exclusión se justifica en la naturaleza particular de estos bienes y en la dificultad de su reventa una vez adaptados a las necesidades individuales del comprador.

Exactitud de los pedidos

En cualquier caso, para asegurar la exactitud del pedido, el Cliente debe verificar cuidadosamente la oferta final proporcionada por el ingeniero comercial para confirmar la exactitud de su pedido antes de la formalización de la compra.

La orden de compra implica la aceptación total de las especificaciones detalladas del pedido.

No obstante lo anterior, SOLAIRE podrá aceptar devoluciones en los siguientes casos:

1. **Devoluciones por errores en especificaciones técnicas y cantidades incurridas por el cliente.**

En el caso de que se presenten errores en las especificaciones técnicas y cantidades suministradas por el cliente, deberá acatarse el siguiente procedimiento para hacer efectiva la devolución:

1. Solicitud formal

- a. El cliente deberá remitir al ingeniero comercial de Solaire el formato de devolución firmado, tan pronto advierta el error, adjuntando:
 - i. Factura original
 - ii. Reporte técnico que justifique la devolución
- b. Adicionalmente, dentro de los **5 días hábiles siguientes a la orden de compra**, el cliente deberá acreditar por escrito que solicitó al área de ventas las especificaciones técnicas requeridas.

2. Verificación técnica

- a. El departamento de ingeniería, junto con el ingeniero comercial a cargo, verificará dentro de los **5 días hábiles siguientes** si el equipo entregado coincide con las especificaciones solicitadas por el cliente al momento de la compra.
- b. El área de ingeniería realizará la inspección técnica del equipo en las instalaciones de Solaire dentro del mismo plazo.

3. Determinación de responsabilidad

- a. **Error de Grupo Solaire SAS:** si se comprueba inexactitud en la especificación de la solución, se aceptará la devolución total sin costos para el cliente.
- b. **Error del cliente:** si se demuestra que las especificaciones incorrectas fueron suministradas por el cliente (ej. datos técnicos y cantidades erróneas), la devolución estará sujeta a:
 - En este caso el cliente tendrá un término de 30 días para solicitar la devolución del dinero o el reemplazo del equipo.
 - El cliente asumirá el costo total de los fletes asociados.
 - En caso de que el cliente solicite devolución del dinero se le aplicará un cobro del 10% del producto con inconsistencia, correspondiente a costos de logística inversa y reacondicionamiento.
 - El cliente deberá garantizar que tanto el equipo, como el empaque del equipo llegue en perfectas condiciones. De lo contrario, no procederá la devolución.

4. Resolución y reembolso

- a. Solaire notificará al cliente la decisión dentro de los **5 días hábiles siguientes a la inspección técnica**.
- b. En caso de aprobación, el reembolso se efectuará dentro de los **15 días hábiles siguientes**:
 - i. Para compras de contado: devolución total (menos el cargo si aplica).
 - ii. Para compras a crédito: devolución únicamente de lo efectivamente pagado.