

Políticas de Cambios, Devoluciones y Envíos

En Topllantas trabajamos para garantizar una experiencia de compra satisfactoria. A continuación, te compartimos nuestras políticas de acuerdo con la normativa colombiana vigente, en especial la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y la Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales).

Políticas de Cambios y Devoluciones

1. Revisión del pedido en la entrega

El pedido será entregado por la transportadora con su respectivo soporte.

Es responsabilidad del cliente verificar el estado del producto al momento de la entrega.

En caso de evidenciar alguna de las siguientes situaciones, se debe dejar constancia en la guía de transporte y rechazar la entrega:

- ✓ Golpes o daños visibles en el producto
- ✓ Daños en el empaque
- ✓ Producto incorrecto

2. Derecho de retracto (Art. 47, Ley 1480 de 2011)

Aplica únicamente para compras realizadas por medios no presenciales (comercio electrónico). El cliente podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega del producto, siempre que este:

- ✓ No haya sido usado
- ✓ Se encuentre en perfectas condiciones
- ✓ Conserve su empaque original
- ✓ Incluya todos sus accesorios cuando aplique

El cliente deberá asumir el costo del transporte de devolución en los casos de retracto.

Topllantas realizará la devolución del dinero dentro de los 30 días calendario siguientes a la recepción del producto devuelto, conforme a lo establecido en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

3. Restricción para rines

Debido a la naturaleza del producto, los rines no aplican para devoluciones por derecho de retracto una vez hayan sido entregados, recibidos a satisfacción y sacados de su

empaque, aunque no sean instalados, ya que son susceptibles a golpes, rayones y alteraciones en su acabado por manipulación.

Esta condición se informa previamente al proceso de compra.

4. Garantías y novedades

Conforme al Artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, todos los productos nuevos comercializados por Topllantas cuentan con una garantía mínima legal de 1 año, sin perjuicio de las garantías comerciales adicionales ofrecidas por el fabricante.

Para consultar nuestra Política de garantías completa, ingrese a www.topllantas.com.co/legal-Certificaciondegarantias.

Novedades

Si el producto presenta alguna de las siguientes novedades, el cliente deberá reportarlo dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega:

- ✓ Defectos de fabricación
- ✓ Problemas de calidad
- ✓ Error en el despacho

Topllantas realizará la validación correspondiente y definirá la solución más adecuada, que podrá ser:

- ✓ Reposición del producto
- ✓ Nota crédito
- ✓ Devolución del dinero

En los casos de garantía por defecto del producto, Topllantas asumirá los costos de transporte de devolución.

5. Exclusiones

No se aceptan cambios o devoluciones cuando el producto:

- ✓ Presenta señales de uso
- ✓ Ha sido instalado o manipulado incorrectamente
- ✓ Presenta daños por mala manipulación del cliente

Políticas de Envío

Los tiempos de entrega estimados son de 3 a 5 días hábiles en ciudades principales he intermedias. Pueden presentarse variaciones por condiciones logísticas o eventos externos no imputables a Topllantas.

Envío gratuito a nivel nacional según condiciones comerciales vigentes al momento de la compra.

Los pedidos serán entregados a través de nuestros aliados logísticos:

- ✓ Exxe Logística
- ✓ Estelar
- ✓ Mercado Libre

Es responsabilidad del cliente verificar el estado del producto al momento de la entrega.

Canal de Atención al Cliente (PQR)

Para radicar peticiones, quejas, reclamos o solicitudes relacionadas con sus compras, el cliente puede contactarnos a través de los siguientes canales:

- ✓ Correo electrónico: pqrs@topllantas.com.co
- ✓ Teléfono / WhatsApp: +57 322 2502981
- ✓ Formulario en línea: www.topllantas.com.co

Tiempo de respuesta: máximo 15 días hábiles, conforme a la normativa colombiana.

Tratamiento de Datos Personales

De conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, Topllantas S.A.S. garantiza la protección de los datos personales recopilados durante el proceso de compra. La información será utilizada únicamente para la gestión del pedido, envío y atención posventa.

Para consultar nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales completa, ingrese a www.topllantas.com.co.

Documento sujeto a actualizaciones posteriores. Última revisión: abril 2026.