

# Política de Devoluciones – Hidroponia Industrial

En **Hidroponia Industrial** queremos que tengas la mejor experiencia de compra. Si por alguna razón no quedas satisfecho con tu pedido, puedes acogerte a nuestra política de devoluciones bajo las siguientes condiciones:

## 1. Plazo de devolución

- Cuentas con **5 días hábiles** a partir de la entrega del producto para solicitar la devolución, conforme al derecho de retracto establecido en la Ley 1480 de 2011.
- Para productos defectuosos o dañados en el transporte, el plazo es de **48 horas calendario** para reportarlo.

## 2. Condiciones del producto

- El producto debe estar **sin usar**, en perfecto estado y con su **empaquete original**.
- Debes adjuntar la **factura o número de pedido**.
- No aplica para productos perecederos, insumos biológicos, promociones o artículos de uso personal, tales como: Material vegetal, plantas vivas, granos como maíz, trigo, cebada, etc, productos personalizados como: longitudes de tubería que impliquen cortes, perforaciones de tubería, sistemas hidropónicos y de riego personalizados y nutrientes o fertilizantes.

## 3. Condiciones del servicio

- Derecho de retracto: El participante podrá cancelar su inscripción y solicitar devolución del 100% del valor pagado dentro de los 5 días hábiles siguientes a la compra, siempre que el curso no haya iniciado.
- Cancelación antes del inicio de la capacitación: Si el estudiante cancela después de vencido el plazo de retracto, pero antes del inicio del curso, se realizará devolución del valor pagado descontando un porcentaje equivalente al 15% por gastos administrativos.
- Cancelación una vez iniciada la capacitación: Una vez iniciado el curso, el valor pagado no será reembolsable, ya que el servicio se considera prestado. Como alternativa, el estudiante podrá: Reprogramar su participación en una próxima edición de la capacitación, o Transferir su cupo a otra persona, previa notificación a la empresa.
- Cancelación o reprogramación por parte de la empresa: En caso de que Hidroponia Industrial deba cancelar o reprogramar la capacitación por fuerza mayor, el participante podrá elegir entre: Reembolso total del dinero pagado, o reprogramación de su participación en otra fecha o curso disponible.

#### 4. Condiciones de envío

Los envíos de productos de manera estándar serán realizados por medio de terceros los cuales son empresas de carga legalmente constituidas y con carga asegurada por el 100% de su valor de venta (en caso de daño de la mercancía durante el transporte, Hidroponía Industrial realizará la reclamación ante la empresa de transporte para esto es responsabilidad del cliente: a. Revisar la mercancía al momento de la llegada de la misma b. Registrar en la guía de transporte cualquier condición de deterioro o daño visible de la mercancía o del empaque antes del retiro del transportador. c. Tomar registro fotográfico d. Notificar inmediatamente a Hidroponía Industrial.). Si el cliente contrata el servicio de transporte por separado el cliente será el encargado de hacer la reclamación es directamente con el tercero contratado.

#### 5. Costos de envío

- Si la devolución es por retracto (cambio de opinión), el **cliente asume los costos de envío**.
- Si el producto llegó defectuoso o con errores en el despacho, **Hidroponía Industrial asume el costo del envío**.

#### 6. Reembolsos

- Una vez recibido e inspeccionado el producto, realizaremos el reembolso en un plazo máximo de **30 días hábiles**, conforme al derecho de retracto establecido en la Ley 1480 de 2011
- El reembolso puede hacerse a través de:
  - **Transferencia bancaria** a la cuenta registrada por el cliente.
  - **Bono o nota crédito** para compras futuras (si el cliente lo prefiere).

#### 7. Proceso de devolución

1. Solicita la devolución enviando un correo a **info@hidroponiaindustrial.com** o a través de nuestro **WhatsApp 3153236110**, con el asunto: "SOLICITUD DE DEVOCION"
2. Incluye: número de pedido o factura electrónica, nombre completo del cliente, fotos del producto y motivo de la devolución.
3. Te confirmaremos las instrucciones de envío o recolección según el caso.

#### 8. Casos especiales

- Los productos comprados en promociones, descuentos o liquidaciones **no tienen devolución**, salvo que presenten defectos de fábrica.
- Si el cliente rechaza el pedido al momento de la entrega sin causa justificada, se descontarán los gastos de envío según aplique del valor del reembolso.