



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 1

EMS GLOBAL S.A.S.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO, FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

Documento corporativo interno y comercial

Versión	003
Fecha de emisión	12 de julio de 2023
Código documental	EMS-POL-COM-001
Área responsable	CEO / Área Comercial / Área Jurídica / Aliados
Ciudad	Bogotá D.C., Colombia
Empresa	EMS GLOBAL S.A.S. NIT 901.731.949-9
Contacto	gestión@msglobalsas.com Corporativo 302 7285875 Comercial 304 377 7761 Servicio al Cliente 310 561 6050

ADVERTENCIA DE USO: Este documento formará parte integral de las cotizaciones, órdenes de compra, contratos, remisiones y actas de entrega, siempre que haya sido puesto a disposición del cliente antes de su aceptación. Las personas naturales o jurídicas que contraten cualquier actividad o servicio con la empresa se adhieren a sus disposiciones.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 2

Control documental

Campo	Información
Código del documento	EMS-POL-COM-001
Versión	003
Fecha	12 de julio de 2023
Responsable de elaboración	CEO / Área Comercial / Asesoría Jurídica / Aliados
Aprobó	Junta Directiva
Vigencia	Hasta su modificación o sustitución expresa
Observaciones	Política aplicable a ventas, fabricaciones especiales, suministro de acero, maquinaria, servicios, importaciones bajo pedido y demás actividades desarrolladas por la empresa.
Próxima revisión	No aplica



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 3

Equipo asesor responsable

Rol	Responsabilidad dentro del documento
Asesor Legal 1 - Derecho comercial y contractual colombiano	Ajustar la política a relaciones B2B, cotizaciones, órdenes de compra, anticipos, contratos de suministro, compraventa, fabricación y servicios.
Asesor Legal 2 - Protección al consumidor, garantías y SIC	Verificar que la política no suprima la garantía legal, el retracto cuando aplique, la reclamación directa ni derechos irrenunciables del consumidor.
Asesor Legal 3 - Industria, maquinaria, minería, acero e importaciones	Regular riesgos de maquinaria minera, piezas pesadas, acero, importaciones, logística, almacenamiento, montaje, mal uso, mantenimiento y fuerza mayor.
Asesor de Diseño 1 - Diseño editorial corporativo	Estructurar portada, jerarquías, tablas, anexos, recuadros de advertencia y estilo industrial B2B.
Asesor de Diseño 2 - Producción Word y PDF	Preparar documento editable, exportable a PDF, con campos modificables, anexos operativos y control documental.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 4

Índice

Sección	Título
1	Objeto
2	Alcance
3	Definiciones
4	Principios generales
5	Aceptación de cotizaciones, órdenes de compra y condiciones comerciales
6	Productos estándar
7	Productos fabricados a la medida
8	Productos importados bajo pedido
9	Servicios ejecutados
10	Equipos usados, remanufacturados o reacondicionados
11	Procedimiento para solicitar devolución, cambio o reclamación
12	Términos para reportar novedades de entrega
13	Costos de transporte, cargue, descargue y logística
14	Estado exigido del producto para devolución



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 5

15	Cargos administrativos y deducciones
16	Garantía
17	Soluciones posibles frente a garantía válida
18	Derecho de retracto
19	Cambios solicitados por el cliente durante fabricación
20	Cancelación de pedidos
21	Acta de entrega y aceptación
22	Limitación de responsabilidad y riesgos excluidos
23	Tratamiento documental y evidencias
24	Documentos anexos obligatorios
25	Diseño, publicación y control de versión
26	Nota de validación legal
A	Anexos operativos editables
B	Cláusulas cortas para uso inmediato
C	Registro de aprobación interna



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 6

Base jurídica y fuentes consultadas

La presente política fue construida con un enfoque mixto:

- (i) Protección contractual y comercial para operaciones B2B de EMS GLOBAL S.A.S.
- (ii) Respeto de normas imperativas de protección al consumidor cuando el comprador tenga la calidad jurídica de consumidor.
- (iii) Tratamiento especial para bienes industriales, fabricaciones a medida, servicios ejecutados, productos usados, remanufacturados e importaciones bajo pedido.

Fuente	Criterio incorporado en la política
Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor, arts. 2, 7 a 16, 23, 42, 43, 47, 50 y 58	Ámbito de relaciones de consumo; garantía legal; información mínima; cláusulas abusivas; retracto; comercio electrónico; reclamación directa.
Decreto 735 de 2013	Reglas para hacer efectiva la garantía legal, contenido mínimo de la solicitud, decisión motivada, reparación, reposición y devolución.
Ley 2439 de 2024	Modificaciones en comercio electrónico y devolución de dinero cuando se ejerce retracto en dicho canal.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 7

Código de Comercio colombiano - Decreto 410 de 1971, arts. 21, 22, 864 y 871	Actos mercantiles, prevalencia comercial cuando el acto sea mercantil para una parte, contrato y principio de buena fe contractual.
Ley 1231 de 2008, modificatoria de los arts. 772 y ss. del Código de Comercio	Factura como título valor, recibo de mercancía/servicio, aceptación expresa o tácita y soporte documental.
Ley 95 de 1890 y art. 64 del Código Civil	Definición de fuerza mayor o caso fortuito como imprevisto irresistible.
Reglas Incoterms 2020 de la International Chamber of Commerce - ICC	Asignación de costos, riesgos, despacho, transporte y obligaciones en operaciones nacionales/internacionales cuando se pacten términos de comercio.
Documento de referencia	Referencia estructural de condiciones comerciales, cambios, entrega, devolución, autorización previa, fletes, garantías, riesgo y fuerza mayor.

CRITERIO RECTOR: Ninguna cláusula de esta política debe interpretarse como renuncia, limitación o sustitución de derechos irrenunciables del consumidor cuando exista una relación de consumo. En relaciones entre comerciantes o empresas, prevalecerá lo pactado, la buena fe contractual y el régimen civil/comercial aplicable, sin perjuicio de normas imperativas.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 8

1. Objeto

La presente política de devoluciones, cambios, garantías, fletes, riesgo, fuerza mayor y reclamaciones tiene por objeto regular de manera clara, preventiva y documentada las condiciones bajo las cuales EMS GLOBAL S.A.S. recibirá, estudiará y decidirá solicitudes asociadas con devoluciones comerciales, cambios, reclamaciones por garantía, cancelaciones, novedades de entrega, productos no conformes, servicios ejecutados, importaciones bajo pedido y fabricaciones especiales.

La política busca proteger la trazabilidad de las operaciones industriales de EMS GLOBAL S.A.S., evitar devoluciones improcedentes de productos hechos a la medida, definir responsabilidades técnicas y documentales del cliente, y establecer un procedimiento verificable para la atención de solicitudes sin desconocer las normas colombianas obligatorias.

2. Alcance

Esta política aplica a todas las ventas, suministros, fabricaciones, servicios, importaciones, despachos, entregas, reparaciones, transformaciones, cortes, adecuaciones y operaciones comerciales realizadas por EMS GLOBAL S.A.S. en Colombia o desde Colombia hacia otros mercados, salvo pacto escrito especial más específico y válidamente aceptado por las partes.

El alcance comprende, entre otros, los siguientes sujetos, bienes y operaciones:

- Clientes comerciales, distribuidores, empresas mineras, ferreterías, talleres, contratistas, compradores finales y aliados comerciales.
- Productos estándar disponibles en inventario sin transformación, corte, mecanizado, instalación ni modificación.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 9

- Productos bajo pedido, productos importados bajo pedido y fabricaciones especiales.
- Acero al carbón, láminas HR ASTM A36, tubería, perfiles, vigas HEA/IPE, aceros antidesgaste, piezas y materiales industriales.
- Maquinaria para minería aurífera: molinos de bolas, remoladores, mesas concentradoras, tolvas, cajas alemanas, catalinas, piñones, ejes, bujes, estructuras, repuestos y componentes.
- Servicios de corte, oxicorte, soldadura, reparación, mantenimiento, montaje, desmontaje, transporte, diagnóstico, adecuación, logística y recuperación de materiales.
- Equipos usados, reacondicionados, remanufacturados o vendidos en el estado informado.
- Despachos nacionales, entregas en bodega, entregas en obra, retiros por el cliente, operaciones con transportador del cliente e importaciones bajo Incoterms pactados.

3. Definiciones

Término	Definición operativa
Producto estándar	Bien de catálogo o inventario que no ha sido cortado, modificado, ensamblado, fabricado, transformado, importado específicamente ni adaptado para un cliente determinado.
Producto bajo pedido	Bien solicitado por el cliente que EMS GLOBAL S.A.S. no mantiene como inventario disponible ordinario, o que requiere compra, reserva, importación, fabricación o programación específica.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 10

Producto fabricado a la medida	Bien diseñado, cortado, mecanizado, soldado, armado, transformado, rolado, perforado, ensamblado o producido conforme a planos, medidas, muestras, requerimientos, procesos, instrucciones o aprobaciones del cliente.
Producto importado bajo pedido	Bien, repuesto, equipo, parte o material adquirido en el exterior por solicitud específica del cliente, sujeto a tiempos, costos, restricciones, penalidades, aduanas, fletes y condiciones del proveedor internacional.
Producto usado	Equipo, pieza o componente que ha tenido uso anterior y se comercializa bajo condición informada y aceptada por el cliente.
Producto remanufacturado o reacondicionado	Equipo o componente usado sobre el cual se ejecutaron actividades de reparación, reconstrucción, mantenimiento, sustitución o ajuste para ponerlo en condición funcional según alcance pactado.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 11

Servicio ejecutado	Actividad material o intelectual ya prestada por EMS GLOBAL S.A.S., incluyendo corte, soldadura, diagnóstico, transporte, montaje, reparación, asesorías, desmontajes, logística o recuperación de materiales.
Garantía legal	Obligación de responder por calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos cuando aplique el Estatuto del Consumidor o norma imperativa.
Garantía comercial o suplementaria	Cobertura adicional, específica, escrita y voluntaria que puede ampliar o mejorar la garantía legal, sin sustituirla ni reducirla cuando esta sea obligatoria.
Devolución comercial	Solicitud voluntaria del cliente para retornar un producto por conveniencia, error de compra, cambio de decisión o causa no atribuible a EMS GLOBAL S.A.S. No equivale a garantía.
Cambio	Sustitución de un producto por otro, sujeta a procedencia legal, contractual, disponibilidad, estado del producto, autorización escrita y revisión técnica.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 12

Reclamación por garantía	Solicitud fundada en un presunto defecto de calidad, idoneidad, seguridad, funcionamiento, fabricación, material o mano de obra imputable a EMS GLOBAL S.A.S.
Derecho de retracto	Facultad legal del consumidor, cuando proceda según Ley 1480 de 2011, para resolver ciertos contratos dentro de los cinco días hábiles siguientes a la entrega o celebración del contrato, con las excepciones legales.
Producto no conforme	Producto entregado que no corresponde a la orden aceptada, cantidad, referencia, especificación escrita o condición técnica pactada, siempre que la inconformidad sea verificable y atribuible a EMS GLOBAL S.A.S.
Autorización de devolución EMS	Código, comunicación o documento escrito emitido por EMS GLOBAL S.A.S. que habilita el retorno o revisión del producto bajo condiciones específicas.
Orden de compra	Documento físico, electrónico, correo, mensaje o instrucción del cliente que solicita bienes o servicios y permite identificar descripción, cantidades, precios, condiciones, plazos y responsable.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 13

Aprobación técnica	Aceptación expresa de planos, medidas, muestras, fotos, videos, especificaciones, avances, materiales, tolerancias, acabados o modificaciones. Puede constar por correo, firma, acta, WhatsApp corporativo u otro medio verificable.
Acta de entrega	Documento firmado o validado que soporta la entrega física o puesta a disposición de bienes, servicios, avances, maquinaria, materiales o componentes.
Remisión	Documento de despacho o entrega que identifica bienes, cantidades, destino, transportador, fecha y persona que recibe.
Falla imputable a EMS GLOBAL S.A.S.	Defecto probado de fabricación, material, mano de obra, despacho o servicio ejecutado, atribuible directa y causalmente a EMS GLOBAL S.A.S.
Falla no imputable a EMS GLOBAL S.A.S.	Evento causado por uso indebido, operación fuera de especificaciones, mal mantenimiento, terceros, almacenamiento inadecuado, transporte no autorizado, fuerza mayor, caso fortuito o instrucciones incompletas/erradas del cliente.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 14

Desgaste normal	Deterioro natural derivado del uso, fricción, abrasión, fatiga, corrosión, cargas, vibración, humedad, operación minera, dureza de mineral o condiciones propias de la vida útil del componente.
Uso indebido	Uso contrario a manuales, instrucciones, ficha técnica, destino natural, capacidad, carga, velocidad, humedad, granulometría, dureza, mantenimiento, instalación o condiciones informadas.
Fuerza mayor o caso fortuito	Hecho imprevisto e irresistible que impide o altera el cumplimiento normal, como actos de autoridad, cierres viales, bloqueos, desastres, eventos naturales, alteraciones graves de transporte o hechos similares.

4. Principios generales

La interpretación y aplicación de esta política se regirá por los siguientes principios:

- Buena fe contractual: las partes deberán actuar de manera leal, coherente, diligente y documentada durante la negociación, fabricación, entrega y posventa.
- Trazabilidad documental: toda solicitud, aprobación, cambio, evidencia, reclamación, autorización y decisión deberá poder verificarse por escrito.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 15

- Aprobación escrita: los cambios de precio, plazo, especificación, material, plano, acabado, despacho o alcance solo obligarán a EMS GLOBAL S.A.S. cuando consten por escrito y hayan sido aceptados por la empresa.
- Debida diligencia del cliente: el cliente deberá suministrar información técnica suficiente, revisar documentos, validar planos, inspeccionar entregas y operar los equipos conforme a las instrucciones aplicables.
- Inspección al recibo: el cliente deberá revisar cantidades, estado visible, referencias, documentos, embalaje y condiciones externas al momento de la entrega o dentro de los términos de reporte definidos.
- Conservación del producto: el cliente deberá conservar el bien en condiciones que permitan su inspección, revisión técnica o devolución autorizada.
- Prohibición de devoluciones sin autorización: ningún producto podrá ser retornado, transportado, desmontado o enviado a EMS GLOBAL S.A.S. sin autorización escrita previa.
- Diferenciación jurídica: devolución comercial, garantía, retracto, cancelación, cambio y reclamación de entrega son figuras distintas y no generan los mismos efectos.
- Respeto a normas imperativas: cuando exista relación de consumo o norma obligatoria, esta política se aplicará de forma compatible con la Ley 1480 de 2011 y normas concordantes.

5. Aceptación de cotizaciones, órdenes de compra y condiciones comerciales

La aceptación de una cotización, el pago de un anticipo, la emisión de una orden de compra, la firma de un contrato, el envío de una autorización por correo electrónico, la aprobación mediante WhatsApp corporativo, cualquier instrucción escrita o la recepción de bienes o servicios constituirá la aceptación de las condiciones



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 16

comerciales y técnicas pactadas. El cliente declara haber revisado esta política, la cual se entenderá incorporada a la operación cuando haya sido anexada, referenciada o puesta a su disposición antes o al momento de la aceptación.

Todo término propuesto por el cliente que contradiga esta política, la cotización aceptada, el contrato, la orden confirmada o las condiciones especiales de EMS GLOBAL S.A.S. solo tendrá efecto si EMS GLOBAL S.A.S. lo acepta expresamente y por escrito.

Para efectos de esta política, la expresión "por escrito" comprende documento físico firmado, correo electrónico, mensaje de datos, orden de compra, acta, remisión, comunicación formal, WhatsApp corporativo verificable u otro soporte que permita identificar emisor, contenido, fecha, aprobación y relación con la operación.

IMPLEMENTACIÓN OBLIGATORIA: EMS GLOBAL S.A.S. debe insertar una cláusula de aceptación de esta política en cotizaciones, órdenes de compra, contratos, facturas, remisiones, actas de entrega, correos de aceptación, página web y mensajes comerciales relevantes.

Texto sugerido para cotizaciones y órdenes de compra:

CLÁUSULA SUGERIDA: La aceptación de esta cotización, el pago de un anticipo, la emisión de una orden de compra o cualquier instrucción escrita para iniciar la ejecución implica la aceptación de la **Política de Devoluciones, Cambios, Garantías, Fletes, Riesgo, Fuerza Mayor y Reclamaciones** de EMS GLOBAL S.A.S. Esta política se encuentra a disposición del cliente y aplica a productos estándar, fabricaciones a medida, servicios, importaciones y despachos, sin perjuicio de las normas imperativas aplicables.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 17

6. Productos estándar

EMS GLOBAL S.A.S. podrá estudiar, sin que ello implique obligación automática de aceptación, solicitudes de devolución comercial sobre productos estándar cuando se cumplan simultáneamente las condiciones siguientes:

- El producto corresponde a inventario estándar, no fue fabricado, cortado, rolado, mecanizado, soldado, perforado, importado, ensamblado ni modificado para el cliente.
- El producto se encuentra sin uso, sin instalación, sin deterioro, sin contaminación, sin corrosión nueva atribuible al cliente y en perfecto estado de comercialización.
- Conserva empaque, rótulos, identificación, etiquetas, manuales, accesorios, certificados y componentes originalmente entregados, cuando aplique.
- La solicitud se presenta por escrito dentro del término comercial definido por EMS GLOBAL S.A.S. o, en su defecto, dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la entrega para novedades visibles o documentales.
- El cliente aporta factura, remisión, cotización, orden de compra o soporte que permita identificar la operación.
- EMS GLOBAL S.A.S. autoriza previamente por escrito la revisión o devolución.
- La devolución no afecta derechos de terceros, trazabilidad técnica, seguridad industrial, certificaciones, garantías de fabricante o condiciones de reventa.

La aceptación de una devolución comercial de un producto estándar quedará a discreción de EMS GLOBAL S.A.S. cuando la causa no sea imputable a la empresa. En tales casos podrán descontarse costos administrativos, de



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 18

inspección, reingreso a inventario, transporte, embalaje, bodegaje o reproceso, siempre que sean legal y contractualmente procedentes.

7. Productos fabricados a la medida

CLÁUSULA CENTRAL DE PROTECCIÓN: No procederá la devolución, el cambio por conveniencia ni la cancelación sin penalidad de productos fabricados, transformados, cortados, mecanizados, soldados, importados, diseñados, adaptados o ensamblados conforme a especificaciones, planos, medidas, muestras, requerimientos, instrucciones o aprobaciones del cliente, salvo que exista un defecto real, probado e imputable a EMS GLOBAL S.A.S. o un mandato legal obligatorio.

Se consideran productos fabricados a la medida, entre otros:

- Molinos de bolas, remoladores, mesas concentradoras, tolvas, cajas alemanas, equipos mineros especiales y estructuras.
- Piñones, catalinas, ejes, bujes, bases, chasis, piezas de desgaste, piezas de transmisión, componentes para minería aurífera y repuestos fabricados por muestra.
- Láminas cortadas, planchas transformadas, tubería cortada, acero perforado, acero rolado, acero soldado, acero mecanizado o materiales intervenidos según instrucciones del cliente.
- Piezas fabricadas con evidencia de avance aprobada por el cliente mediante fotos, videos, visitas, mensajes, correos, actas, planos o instrucciones escritas.
- Equipos o repuestos elaborados con materiales comprados, reservados o apartados específicamente para una orden.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 19

La aprobación de medidas, planos, referencias, fotografías, videos, muestras, cortes, avances o especificaciones por parte del cliente será soporte suficiente para acreditar la conformidad del proceso respecto de lo aprobado. Si el cliente objeta posteriormente un acabado, método de corte, proceso de fabricación, disposición estructural o característica que no fue expresamente prohibida o exigida en la orden, la objeción no dará lugar por sí sola a devolución, cambio, descuento o cancelación.

Esta regla no limita la garantía frente a defectos reales de fabricación, materiales o mano de obra imputables a EMS GLOBAL S.A.S. Cuando exista falla atribuible a EMS GLOBAL S.A.S., la empresa podrá reparar, ajustar, corregir, reemplazar componentes, reprocesar o aplicar la solución legal o contractual correspondiente.

8. Productos importados bajo pedido

EMS GLOBAL S.A.S. no aceptará devoluciones de productos importados bajo pedido cuando el producto corresponda a la orden aceptada y la causa de devolución no sea imputable a EMS GLOBAL S.A.S. Esta regla aplica, aunque el cliente cambie su necesidad, modifique el proyecto, encuentre otro proveedor, no apruebe costos finales previamente advertidos, no ejecute la obra, no reciba el equipo o solicite cancelación después de iniciada la importación.

En los productos importados bajo pedido, los costos que se indican a continuación podrán trasladarse al cliente, de acuerdo con el pacto comercial y el soporte documental:

- Tasa de cambio.
- Pagos al proveedor internacional.
- Fletes internacionales.
- Seguros.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 20

- Aduanas.
- Nacionalización.
- Agenciamiento aduanero.
- Bodegajes.
- Demoras.
- Costos financieros.
- Penalidades de cancelación.
- Restricciones de devolución del fabricante.
- Transporte nacional.
- Impuestos y ajustes logísticos.

Cuando se pacten condiciones internacionales, las partes deberán indicar de forma expresa el Incoterm aplicable, la versión, el lugar nombrado, el punto de transferencia de riesgo, el alcance del seguro, la responsabilidad de nacionalización y los documentos exigidos. Si no se pacta Incoterm, se aplicarán las condiciones comerciales escritas aceptadas en la cotización, orden de compra o contrato.

9. Servicios ejecutados

Los servicios ejecutados no son susceptibles de devolución por su naturaleza. Se consideran servicios ejecutados los de corte, oxicorte, soldadura, reparación, desmonte, transporte, diagnóstico, montaje, mantenimiento, adecuación, asesoría técnica, logística, recuperación de materiales, acompañamiento operativo y cualquier actividad material o profesional prestada por EMS GLOBAL S.A.S.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 21

Si existe una inconformidad técnica atribuible a EMS GLOBAL S.A.S., la empresa revisará la solicitud y, según corresponda, podrá corregir, ajustar o repetir parcialmente el servicio; emitir una nota de crédito; reconocer un descuento; o adoptar la solución legal o contractual aplicable. No procederá devolución de dinero por servicios correctamente ejecutados conforme al alcance aprobado o por causas imputables al cliente, terceros o condiciones externas.

10. Equipos usados, remanufacturados o reacondicionados

Los equipos usados, remanufacturados o reacondicionados se venden en el estado informado al cliente y conforme a la descripción, acta, ficha, fotografías, videos, inspección o alcance técnico pactado. El cliente deberá revisar la condición del equipo y dejar constancia de observaciones antes de la entrega o aceptación.

La garantía de estos equipos será exclusivamente la pactada por escrito, sin perjuicio de normas imperativas cuando exista relación de consumo. Si legalmente es posible vender un producto usado sin garantía, dicha circunstancia deberá informarse y aceptarse por escrito de manera clara. Si no existe aceptación escrita válida, se aplicará el término mínimo que corresponda conforme al régimen aplicable.

La garantía de equipos usados, remanufacturados o reacondicionados no cubrirá desgaste normal, vida útil previa, piezas consumibles, elementos de desgaste, fallas derivadas de operación inadecuada, manipulación de terceros, sobrecarga, falta de mantenimiento, condiciones de mina no informadas, mala cimentación, desalineación, fallas eléctricas externas, corrosión, golpes o transporte no autorizado.



11. Procedimiento para solicitar devolución, cambio o reclamación

Toda solicitud deberá presentarse por escrito al correo gestión@emsglobalsas.com. EMS GLOBAL S.A.S. podrá habilitar canales adicionales, pero el correo corporativo será el canal principal de trazabilidad documental.

La solicitud debe incluir, como mínimo:

- Nombre o razón social del cliente.
- NIT o identificación.
- Número de factura.
- Número de remisión.
- Número de cotización, contrato u orden de compra.
- Fecha de entrega.
- Producto o servicio reclamado.
- Cantidad.
- Motivo detallado y clasificación solicitada: devolución comercial, garantía, cambio, retracto, cancelación o novedad de entrega.
- Evidencia fotográfica y en video.
- Estado actual del producto.
- Lugar donde se encuentra.
- Persona de contacto.
- Condiciones de uso, instalación, almacenamiento, montaje, mantenimiento y operación.
- En maquinaria: horas aproximadas de operación, mineral procesado, dureza, humedad, granulometría, alimentación, carga, velocidad, lubricación y bitácoras disponibles.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 23

1. Recepción de la solicitud por EMS GLOBAL S.A.S.
2. Asignación de número de caso o autorización interna, si la solicitud cuenta con información mínima.
3. Revisión documental preliminar: factura, remisión, cotización, orden, garantías y evidencias.
4. Solicitud de información adicional, cuando sea necesario.
5. Determinación de si se requiere inspección técnica presencial, remota o por tercero especializado.
6. Decisión preliminar: rechazo motivado, revisión técnica, reparación, ajuste, cambio, nota de crédito, devolución de dinero cuando corresponda o acuerdo comercial.
7. Emisión de autorización escrita cuando proceda el retorno físico, traslado, desmontaje o revisión del producto.
8. Cierre del caso mediante acta, correo, informe técnico, nota de crédito, reparación, entrega de repuesto, acuerdo comercial o decisión motivada.

REGLA OPERATIVA: Ningún producto podrá ser enviado, desmontado, retornado, transportado o recibido en las bodegas de EMS GLOBAL S.A.S., sin autorización escrita previa. Las devoluciones no autorizadas podrán ser rechazadas y los costos generados serán asumidos por el cliente cuando la causa no sea imputable a EMS GLOBAL S.A.S.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 24

12. Términos para reportar novedades de entrega

Salvo norma imperativa distinta, contrato especial o garantía aplicable, el cliente deberá reportar novedades de entrega dentro de los siguientes términos:

Tipo de novedad	Término máximo sugerido	Observación
Daños visibles de transporte, embalaje roto, golpes evidentes o humedad externa.	Al momento del recibo o máximo dentro de 24 a 48 horas.	El cliente debe dejar salvedad en guía, remisión, acta o soporte de entrega y aportar fotos/videos.
Faltantes, cantidades incorrectas o producto diferente.	Máximo 5 días calendario desde la entrega.	Debe anexarse factura, remisión, fotos de lo recibido y descripción de diferencia.
Inconformidades físicas o documentales visibles.	Máximo 10 días calendario desde la entrega.	Aplica a identificación, referencias, certificados, estado externo, embalaje o documentos.
Garantías por fallas técnicas.	Dentro del término de garantía aplicable.	Debe probarse defecto, condiciones de uso y nexo causal.
Reclamaciones directas de consumidor cuando aplique Ley 1480.	Términos legales aplicables.	EMS GLOBAL S.A.S. responderá conforme al Estatuto del Consumidor y Decreto 735 de 2013 cuando proceda.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 25

La falta de reporte oportuno de daños visibles, faltantes o diferencias documentales podrá entenderse como recibo conforme respecto de aspectos externos y verificables al momento de la entrega, sin perjuicio de garantías por defectos ocultos o normas imperativas aplicables.

13. Costos de transporte, cargue, descargue y logística

Cuando la causa de la devolución, revisión o corrección sea imputable a EMS GLOBAL S.A.S. y proceda legal o contractualmente, la empresa asumirá los costos razonables y previamente autorizados de transporte, corrección o gestión que correspondan.

Cuando la causa no sea imputable a EMS GLOBAL S.A.S., los costos de transporte, grúa, montacarga, cargue, descargue, embalaje, izaje, desmonte, reinstalación, bodegaje, seguros, diagnóstico, visitas técnicas, reprocesos, fletes, peajes y maniobras serán asumidos por el cliente, siempre que ello sea legal y contractualmente procedente.

En maquinaria pesada, equipos mineros, piezas industriales y acero, todo retorno o traslado deberá acordarse previamente por escrito, incluidos la identificación de quién contrata el transporte, el lugar de recogida, el lugar de entrega, el embalaje, los seguros, las condiciones de izaje, el horario, el responsable del cargue y la persona autorizada para recibir.

EMS GLOBAL S.A.S. no responderá por daños causados por transportadores, operadores, montacarguistas, grúas, conductores o terceros contratados directamente por el cliente, salvo que la ley disponga lo contrario o exista culpa demostrada de EMS GLOBAL S.A.S.



14. Estado exigido del producto para devolución

Para toda devolución comercial aceptada, el producto deberá estar en las siguientes condiciones:

- Sin uso, salvo que se trate de reclamación por garantía.
- Sin instalación, salvo que la revisión técnica requiera verificar un defecto durante operación.
- Sin modificación, corte, soldadura, perforación, desarme, contaminación o intervención de terceros.
- Completo, con piezas, accesorios, manuales, certificados, componentes, identificación, seriales y empaques cuando aplique.
- Con embalaje original o embalaje equivalente que proteja adecuadamente el bien durante el transporte.
- Sin deterioro atribuible al cliente, almacenamiento inadecuado, humedad, golpes, corrosión nueva, pérdida de piezas o manipulación indebida.
- Con rótulo de autorización de devolución EMS cuando sea aplicable.

Si el producto llega a EMS GLOBAL S.A.S. en condiciones distintas de las autorizadas, la empresa podrá rechazar la recepción, devolverlo al cliente o condicionar su evaluación al pago de costos adicionales razonables, salvo que la ley obligatoria disponga otra cosa.

15. Cargos administrativos y deducciones

En devoluciones comerciales aceptadas por mera liberalidad de EMS GLOBAL S.A.S., cuando la causa no sea imputable a la empresa, podrán aplicarse cargos administrativos, de revisión, reinspección, reingreso a



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 27

inventario, reproceso, transporte, embalaje o bodegaje. En relaciones B2B, dichos cargos deberán estar informados en esta política, cotización, contrato, orden de compra o comunicación de autorización.

Como regla comercial, EMS GLOBAL S.A.S. podrá descontar hasta el diez por ciento (10%) del valor del producto devuelto por costos administrativos, siempre que la devolución sea aceptada y no exista prohibición legal. El porcentaje podrá variar si los costos reales son mayores o menores y siempre deberá estar soportado cuando se requiera.

LIMITACIÓN LEGAL: No se aplicarán descuentos o retenciones cuando exista derecho de retracto legal válido en una relación de consumo, ni cuando la ley impida deducciones. En los casos de garantía legal procedente, EMS GLOBAL S.A.S. no trasladará al consumidor costos que deban ser asumidos por productor o proveedor conforme a la Ley 1480 de 2011.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 28

16. Garantía

La garantía cubre defectos de fabricación, materiales o mano de obra imputables a EMS GLOBAL S.A.S. dentro del término pactado por escrito o el término legal aplicable cuando exista una relación de consumo o norma imperativa.

En productos nuevos, si no se informa término de garantía y aplica el Estatuto del Consumidor, se tendrá en cuenta el término legal supletorio previsto por la Ley 1480 de 2011. En productos usados, remanufacturados o reacondicionados, la garantía será la expresamente pactada por escrito y válidamente informada, sin perjuicio de reglas mínimas aplicables cuando el comprador sea consumidor.

La garantía no cubrirá, salvo pacto escrito en contrario o disposición legal obligatoria:

- Uso indebido, negligente, abusivo o diferente al destino informado.
- Sobrecarga, sobrevelocidad, alimentación irregular, trabajo fuera de capacidad o condiciones operativas no informadas.
- Instalación incorrecta, mala cimentación, desalineación, ausencia de anclajes, fallas de nivelación, vibraciones externas o montaje por terceros.
- Falta de mantenimiento, lubricación, limpieza, ajuste, inspección, cambio de consumibles o bitácoras.
- Manipulación, reparación, soldadura, corte, modificación, desarme o intervención por terceros sin autorización escrita de EMS GLOBAL S.A.S.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 29

- Transporte inadecuado, golpes, caídas, mala estiba, humedad, corrosión, almacenamiento a la intemperie, contaminación o mala preservación.
- Desgaste normal, abrasión, fatiga, corrosión, consumibles, piezas de desgaste, recubrimientos, elementos de sacrificio y vida útil propia del componente.
- Fallas eléctricas externas, variaciones de voltaje, conexiones incorrectas, ausencia de protecciones, motores o tableros no suministrados por EMS GLOBAL S.A.S.
- Operación con material, mineral, dureza, humedad, granulometría, carga, densidad, químicos o proceso diferente al informado al momento de cotizar.
- Cambios de proceso minero, ubicación, uso, producción, turnos, mineral o condiciones de planta no informados ni aprobados.
- Daños causados por fuerza mayor, caso fortuito, hecho de terceros, actos de autoridad, bloqueos, orden público, desastres naturales o eventos de transporte no atribuibles a EMS GLOBAL S.A.S.
- Defectos originados en información incompleta, errada o tardía suministrada por el cliente.

Para la efectividad de la garantía, el cliente deberá permitir la inspección técnica, suministrar información completa, poner el producto a disposición según corresponda y abstenerse de intervenirlo sin autorización. EMS GLOBAL S.A.S. podrá negar la garantía de manera motivada cuando encuentre una causal de exclusión y exista nexo causal entre dicha causal y la falla reclamada.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 30

17. Soluciones posibles frente a garantía válida

Cuando se determine que existe una falla cubierta por garantía y atribuible a EMS GLOBAL S.A.S., la empresa podrá aplicar una o varias de las siguientes soluciones, según la naturaleza del producto, el defecto, la posibilidad técnica de reparación y la norma aplicable:

- Reparación del defecto.
- Ajuste, calibración, alineación, rectificación o corrección técnica.
- Reemplazo de componente defectuoso.
- Reproceso o corrección de servicio.
- Entrega de repuesto.
- Cambio parcial o total del producto cuando proceda.
- Nota de crédito.
- Devolución total o parcial del dinero cuando corresponda legal o contractualmente.
- Acuerdo comercial escrito entre las partes.

Si la falla es reparable, EMS GLOBAL S.A.S., podrá realizar la reparación correspondiente sin costo, cuando proceda. Si el bien no admite reparación o se repite la falla bajo los presupuestos legales aplicables, se procederá conforme a la Ley 1480 de 2011 cuando exista relación de consumo o conforme al contrato en relaciones B2B.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 31

18. Derecho de retracto

El derecho de retracto aplicará exclusivamente cuando se configuren los presupuestos legales establecidos en la Ley 1480 de 2011 y normas que la modifiquen o reglamenten, especialmente en contratos para venta de bienes o prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, ventas que utilizan métodos no tradicionales o ventas a distancia, y cuando el comprador tenga la calidad de consumidor. El término máximo para ejercer el retracto será el previsto por la ley: cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de prestación de servicios, salvo modificación legal aplicable. En comercio electrónico, la devolución de dinero deberá cumplir los términos especiales vigentes cuando proceda.

El retracto no aplica, entre otros casos legales, para:

- Contratos de prestación de servicios cuya ejecución haya comenzado con acuerdo del consumidor.
- Bienes confeccionados conforme a especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
- Bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- Bienes perecederos o de uso personal en los términos legales.
- Supuestos excluidos expresamente por la Ley 1480 de 2011 o normas concordantes.

Cuando proceda el retracto, 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 serán asumidos por el consumidor cuando la ley lo permita. EMS GLOBAL S.A.S. devolverá el dinero dentro del término legal aplicable, sin descuentos o retenciones prohibidas por la ley.



19. Cambios solicitados por el cliente durante fabricación

Todo cambio solicitado después de aceptada la cotización, pagado el anticipo, emitida la orden de compra, comprados los materiales, iniciada la fabricación, programado el servicio o iniciada la importación deberá constar por escrito y requerirá aceptación expresa de EMS GLOBAL S.A.S.

Frente a cambios solicitados por el cliente, EMS GLOBAL S.A.S. podrá:

- Aceptar o rechazar el cambio según viabilidad técnica, seguridad, avance, disponibilidad y compromisos adquiridos.
- Recalcular precio, impuestos, costos financieros, fletes, seguros, mano de obra y materiales.
- Ampliar el plazo de entrega o suspender temporalmente la ejecución hasta aprobación escrita del ajuste.
- Cobrar materiales ya comprados, reservados, importados, cortados o transformados.
- Cobrar horas-hombre ejecutadas, reprocesos, desperdicios, rediseños, pruebas, visitas, transporte o maniobras adicionales.
- Emitir una cotización complementaria o adicional antes de ejecutar el cambio.
- Rechazar cambios verbales o no documentados.
- Dejar constancia de que cambios aceptados pueden afectar garantía, desempeño, plazo, dimensiones, tolerancias, costo o alcance.

REGLA SOBRE CAMBIOS VERBALES: Los cambios verbales no obligan a EMS GLOBAL S.A.S., salvo confirmación escrita de la empresa. Si el cliente afirma haber autorizado verbalmente un cambio, deberá existir soporte verificable de su alcance, precio, plazo y aceptación por EMS GLOBAL S.A.S.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 33

20. Cancelación de pedidos

La cancelación de pedidos estará sujeta al estado de avance de la orden, compra de materiales, fabricación, importación, servicios ejecutados, despacho, instalación y costos causados. La cancelación no genera devolución automática de anticipos cuando EMS GLOBAL S.A.S. ya haya incurrido en costos, compromisos o ejecución.

Estado del pedido	Regla aplicable
Antes de compra de materiales o programación de fabricación	Podrá evaluarse cancelación con deducción de costos administrativos, diseños, gestión comercial o gastos causados.
Después de compra o reserva de materiales	El anticipo podrá imputarse a materiales, transporte, administración, costos financieros y gastos demostrables.
Durante fabricación o servicio en ejecución	El cliente asumirá materiales, mano de obra ejecutada, reprocesos, desperdicios, programación y costos asociados.
Con fabricación superior al 50%	No procederá cancelación sin reconocimiento integral de costos causados y utilidad razonable pactada o demostrable, salvo acuerdo escrito.
Con producto terminado	No procederá devolución o cancelación por conveniencia del cliente en productos a medida.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 34

Con producto despachado o instalado	No procederá cancelación; aplicarán reglas de garantía o reclamación si existe falla imputable.
Con importación en curso	El cliente asumirá penalidades, pagos a proveedor, fletes, aduanas, nacionalización, bodegaje, seguros, tasa de cambio y costos financieros.
Con servicio iniciado o ejecutado	No procederá devolución de servicios ya prestados; podrá aplicarse corrección si hay incumplimiento imputable a EMS GLOBAL S.A.S.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 35

21. Acta de entrega y aceptación

El cliente deberá revisar los productos y servicios al momento de la entrega o puesta a disposición. La firma de remisión, acta de entrega, guía de transporte, correo de aceptación, recepción física, retiro por el cliente, recepción por trabajador, contratista, transportador o persona ubicada en las instalaciones del cliente podrá constituir constancia de entrega, según el caso y los soportes disponibles.

Las observaciones por cantidades, referencias, daños visibles, faltantes o inconformidades externas deberán dejarse por escrito en la remisión, guía, acta o correo de reporte dentro de los términos definidos. La recepción sin salvedades o la falta de reporte oportuno permitirá presumir recibo conforme sobre aspectos visibles y verificables, sin perjuicio de garantías legales por defectos ocultos o reclamaciones técnicas procedentes.

En maquinaria, fabricaciones especiales y piezas a medida, EMS GLOBAL S.A.S. procurará documentar la entrega mediante acta, fotografías, videos, remisión, lista de componentes, condiciones de manipulación y recomendaciones de instalación o mantenimiento cuando aplique.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 36

22. Limitación de responsabilidad y riesgos excluidos

En la máxima medida permitida por la ley, EMS GLOBAL S.A.S. no será responsable por pérdidas indirectas, lucro cesante, paradas de planta, pérdida de producción, pérdida de mineral, sanciones de terceros, costos de oportunidad, sobrecostos operativos, daño reputacional, multas derivadas de la operación del cliente o consecuencias económicas indirectas que no hayan sido aceptadas expresamente por escrito, salvo norma imperativa o culpa demostrada que imponga responsabilidad distinta.

EMS GLOBAL S.A.S. no responderá por incumplimientos o demoras generadas por fuerza mayor, caso fortuito, actos de autoridad, cierres viales, bloqueos, orden público, falta de suministro eléctrico, escasez de materiales, demoras de terceros, transportadores, aduanas, puertos, aerolíneas, navieras, proveedores internacionales, condiciones climáticas, restricciones de acceso a zonas mineras, fallas de información del cliente o modificaciones solicitadas durante la ejecución.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 37

23. Tratamiento documental y evidencias

EMS GLOBAL S.A.S. conservará soportes comerciales y técnicos necesarios para la trazabilidad de sus operaciones, entre ellos cotizaciones, órdenes de compra, comprobantes de pago, facturas, remisiones, fotos, videos, actas, correos, mensajes corporativos, fichas técnicas, planos, certificados, informes, guías de transporte y registros de avances.

El cliente acepta que correos electrónicos, mensajes de datos, WhatsApp corporativo, fotografías, videos, registros de entrega, remisiones firmadas, actas y documentos electrónicos podrán servir como evidencia de aprobación, instrucción, entrega, avance, conformidad, solicitud de cambio o reclamación, siempre que permitan verificar fecha, contenido y relación con la operación.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 38

24. Documentos anexos obligatorios

Los siguientes anexos hacen parte operativa de la política y deben adaptarse a cada operación:

- Anexo 1. Formato de solicitud de devolución.
- Anexo 2. Formato de reclamación por garantía.
- Anexo 3. Acta de entrega y recibo.
- Anexo 4. Acta de inspección técnica.
- Anexo 5. Formato de autorización de devolución EMS.
- Anexo 6. Formato de cambio solicitado por el cliente.
- Anexo 7. Formato de aprobación de planos, medidas o especificaciones.
- Anexo 8. Lista de verificación de despacho.
- Anexo 9. Lista de verificación para la recepción de maquinaria.
- Anexo 10. Tabla de exclusiones de garantía.
- Anexo 11. Flujograma del procedimiento.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 39

25. Diseño, publicación y control de versión

El documento deberá mantenerse en formato editable Word y PDF corporativo. Cualquier modificación sustancial deberá generar nueva versión, fecha de emisión, responsable, aprobación y registro de cambios. EMS GLOBAL S.A.S. deberá publicar o anexar la versión vigente en canales comerciales y conservar evidencia de que fue informada al cliente antes o al momento de aceptar la operación.

La versión publicada para clientes deberá ser clara, legible, accesible y coherente con cotizaciones, contratos, facturas, remisiones y actas. No deben existir versiones contradictorias circulando simultáneamente.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 40

26. Nota de validación legal

VALIDACIÓN LEGAL: Este documento es una base corporativa avanzada y será objeto de publicación en página web, incorporación a contratos, uso en litigios, cobro de penalidades o aplicación a casos concretos de consumo. La revisión debe validar redacción final, términos, porcentajes, tratamiento de datos, garantías comerciales, cláusulas de aceptación y compatibilidad con la actividad exacta de EMS GLOBAL S.A.S.

Resumen ejecutivo

EMS GLOBAL S.A.S. adopta una política firme y documentada para regular devoluciones, cambios, garantías y reclamaciones. El principio central es que no existen devoluciones automáticas: toda solicitud debe estar soportada, presentarse por escrito y ser autorizada por EMS GLOBAL S.A.S., antes de cualquier retorno, transporte, desmontaje o revisión.

La política diferencia productos estándar, productos fabricados a la medida, productos importados bajo pedido, servicios ejecutados, equipos usados/remanufacturados y relaciones de consumo. Los productos estándar podrán ser evaluados para devolución comercial si están sin uso, completos y en perfecto estado. Los productos a medida, acero cortado o transformado, maquinaria, piñonería, catalinas, repuestos por muestra, equipos mineros e importaciones bajo pedido no se devuelven por conveniencia del cliente, cambio de decisión o inconformidades no pactadas expresamente, salvo defecto real imputable a EMS GLOBAL S.A.S. o mandato legal obligatorio.

La garantía cubre defectos atribuibles a EMS GLOBAL S.A.S.; no cubre uso indebido, sobrecarga, mala instalación, manipulación por terceros, falta de mantenimiento, desgaste normal, transporte no autorizado, condiciones de



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 41

mina no informadas, corrosión, golpes o fuerza mayor. Cuando la garantía sea válida, EMS GLOBAL S.A.S. podrá reparar, ajustar, reemplazar componentes, reprocesar, cambiar, emitir nota de crédito o devolver dinero cuando corresponda legal o contractualmente.

La política debe ser incorporada de inmediato en cotizaciones, órdenes de compra, contratos, facturas, remisiones, actas, página web, correos y WhatsApp empresarial, de forma que el cliente la conozca y acepte antes de ordenar, pagar anticipos o aprobar fabricaciones.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 42

Recomendación de implementación inmediata

Documento o canal	Acción recomendada
Cotizaciones	Insertar cláusula de aceptación de la política y advertencia expresa sobre productos a medida, acero cortado, importaciones y servicios ejecutados.
Órdenes de compra	Exigir que la orden coincida con la cotización y no incluya condiciones contradictorias no aceptadas por EMS GLOBAL S.A.S.
Contratos	Anexar la política como parte integral y establecer prelación documental.
Facturas	Incluir referencia breve a la política y conservar soporte de entrega/recibo.
Remisiones	Agregar espacio de observaciones, estado visible, cantidades y firma de recibo.
Actas de entrega	Usarlas para maquinaria, fabricaciones a medida, acero transformado, repuestos especiales y servicios importantes.
Página web	Publicar PDF vigente con fecha, versión y correo de reclamaciones.
WhatsApp empresarial	Enviar enlace o PDF de política antes de confirmar fabricaciones o cambios relevantes.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 43

Correos comerciales	Anexar política a correos de cotización, confirmación, cambios y aprobación de planos.
Procesos de fabricación a medida	Implementar aprobación de planos, evidencias de avance, actas de cambio y soportes fotográficos y de video.

Cláusulas cortas para uso inmediato

Estas cláusulas pueden copiarse en cotizaciones, contratos, órdenes de compra, remisiones o correos, ajustándolas al caso concreto:

Uso	Texto sugerido
Aceptación de política	La aceptación de esta cotización, el pago de un anticipo o la emisión de una orden de compra implica la aceptación de la Política de Devoluciones, Cambios, Garantías y Reclamaciones de EMS GLOBAL S.A.S., previamente informada al cliente.
Producto a medida	Por tratarse de un producto fabricado, cortado, transformado o adaptado conforme a especificaciones del cliente, no proceden devoluciones, cambios por conveniencia ni cancelaciones sin reconocimiento de costos causados, salvo defecto real imputable a EMS GLOBAL S.A.S. o disposición legal obligatoria.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES,
CAMBIOS, GARANTÍAS, FLETES, RIESGO,
FUERZA MAYOR Y RECLAMACIONES

EMS GLOBAL S.A.S.
Copia controlada y aprobada
Versión 003

Página | 44

Cambios durante fabricación	Todo cambio posterior a la aceptación de la cotización deberá constar por escrito y podrá modificar precio, plazo, alcance, garantía y costos. Los cambios verbales no obligan a EMS GLOBAL S.A.S. salvo confirmación escrita de la empresa.
Garantía	La garantía cubre defectos de fabricación, materiales o mano de obra imputables a EMS GLOBAL S.A.S. No cubre uso indebido, sobrecarga, instalación incorrecta, manipulación por terceros, falta de mantenimiento, desgaste normal, transporte no autorizado ni condiciones operativas no informadas.
No devolución sin autorización	Ningún producto podrá ser retornado, desmontado, transportado o enviado a EMS GLOBAL S.A.S. sin autorización escrita previa. Las devoluciones no autorizadas podrán ser rechazadas.

Registro de aprobación interna

Cargo	Firma	Fecha
CEO		12 de julio de 2023
Área Comercial	Maria Fernanda Salazar	10 de julio de 2023
Área Jurídica		15 de abril de 2023
Firma Externa		3 de abril de 2023
Área Técnica	Carolina J.R.	10 de julio de 2023
Junta Directiva		17 de julio de 2023