



RHINNO SAFETY SAS

Expertos en Dotaciones

NIT. 902054951

Dir. Cra.68d # 34B Bis 19S Bogotá

www.rhinnosafety.com

POLÍTICA DE VENTAS, DESPACHOS, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS

NIT 902054951

Última actualización: octubre 2026

1. OBJETIVO

La presente política tiene como finalidad establecer las condiciones comerciales, de despacho, entrega, cambios, devoluciones y garantías aplicables a todos los productos comercializados por RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS, brindando transparencia, seguridad y confianza a nuestros clientes.

La realización de cualquier compra implica la aceptación integral de las presentes políticas.

2. POLÍTICA DE VENTAS

2.1 Cotizaciones

- Todas las cotizaciones emitidas por RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS tienen una vigencia de quince (15) días calendario, salvo que se indique lo contrario por escrito.
- Los precios están sujetos a disponibilidad de inventario y variaciones del mercado.
- La aceptación de una cotización implica la aceptación de las presentes políticas.

2.2 Confirmación de Pedidos

- Los pedidos se consideran formalmente aceptados una vez se haya recibido la orden de compra o confirmado el pago correspondiente.
- Los tiempos de entrega comienzan a contar a partir de la validación del pago o aprobación del pedido.

2.3 Pago Total

- Todo pedido deberá encontrarse cancelado en su totalidad antes de su respectivo despacho, salvo que exista un acuerdo de crédito previamente aprobado por RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS.
- La empresa se reserva el derecho de suspender la entrega de mercancías mientras existan obligaciones de pago pendientes.

2.4 Alistamiento de Pedidos

- El proceso de alistamiento se realizará únicamente después de que la transacción efectuada por el cliente se encuentre reflejada en la cuenta bancaria de la empresa.
- Los tiempos de preparación podrán variar según disponibilidad de inventario y volumen de pedidos.

2.5 Facturación Electrónica

- Toda venta será respaldada mediante factura electrónica de conformidad con la legislación colombiana vigente.
- La factura electrónica será enviada al correo electrónico suministrado por el cliente o mediante WhatsApp cuando corresponda.

3. CONDICIONES DE DESPACHO Y ENTREGA

3.1 Cobertura

RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS realiza despachos en Bogotá y a nivel nacional mediante empresas transportadoras autorizadas o servicios logísticos seleccionados por el cliente.

3.2 Tiempos de Entrega

Los tiempos de entrega son estimados y pueden variar debido a:

- Disponibilidad de inventario.
- Ubicación del destino.
- Condiciones logísticas de terceros.
- Situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.

3.3 Responsabilidad de los Envíos

- Una vez la mercancía haya sido entregada a la transportadora, plataforma logística o conductor autorizado por el cliente, RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS entenderá cumplida su obligación de entrega.
- La empresa no será responsable por retrasos, pérdidas, daños, incumplimientos o novedades ocasionadas por terceros transportadores.
- La responsabilidad de RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS finaliza una vez se suministre la guía de transporte o se entregue la mercancía al conductor autorizado.

3.4 Envíos sin Costo

Bogotá D.C.

Pedidos iguales o superiores a \$300.000 COP.

Resto del país

Pedidos iguales o superiores a \$2.000.000 COP.

Pedidos inferiores

El costo del envío será asumido por el cliente.

3.5 Verificación de la Mercancía

El cliente deberá verificar la mercancía al momento de recibirla.

Cualquier novedad relacionada con faltantes, averías, errores de despacho o inconsistencias deberá ser reportada dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la fecha de recepción.

Transcurrido dicho plazo, se entenderá recibida a satisfacción.

4. POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

4.1 Procedencia de Cambios

Los cambios únicamente procederán cuando:

- El producto entregado no corresponda al solicitado.
- Exista error atribuible a RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS.
- El producto presente defectos de fabricación previamente verificados.
- Se solicite cambio por tallas en prendas sin personalización.

4.2 Condiciones para Solicitar un Cambio

Para que un cambio sea aprobado, el producto deberá:

- Estar sin uso.
- Mantener sus etiquetas originales.
- Conservar su empaque original.
- Encontrarse en perfecto estado.
- Presentar factura o comprobante de compra.

4.3 Productos sin Derecho a Cambio

No se aceptarán cambios en:

- Prendas bordadas.
- Prendas estampadas.
- Productos personalizados.
- Productos fabricados bajo especificaciones del cliente.
- Productos usados.
- Productos alterados por el cliente.
- Productos deteriorados por mal uso.

4.4 Plazo para Solicitar Cambios

Las solicitudes de cambio deberán realizarse dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la fecha de entrega de la mercancía.

Una vez vencido dicho plazo:

- No se recibirán productos para cambio.
- No se aceptarán devoluciones de mercancía.
- No se efectuarán devoluciones de dinero.
- RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS no asumirá responsabilidad alguna sobre reclamaciones posteriores relacionadas con cambios de prendas o productos.

4.5 Política de Devolución de Dinero

NO EXISTEN DEVOLUCIONES DE DINERO UNA VEZ DESPACHADA LA MERCANCÍA.

Una vez el pedido haya sido facturado, entregado o despachado desde las instalaciones de RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS:

- No se realizará devolución de dinero.
- No se realizarán reembolsos parciales o totales.
- No se aceptarán retractaciones por errores de talla, color, referencia o especificaciones suministradas por el cliente.

En los casos en que proceda un cambio autorizado por la empresa, este se efectuará únicamente bajo las siguientes condiciones:

- Cambio por otro producto de igual valor.
- Cambio por producto de mayor valor asumiendo el cliente la diferencia correspondiente.
- Sujeto a disponibilidad de inventario.

4.6 Responsabilidad sobre Tallas y Especificaciones

Las tallas, referencias, colores, logos, diseños, bordados, estampados, cantidades y demás especificaciones suministradas por el cliente son de su exclusiva responsabilidad.

RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS no asumirá costos, devoluciones de dinero ni reposiciones derivadas de errores en la información proporcionada por el cliente al momento de realizar el pedido.

4.7 Productos Personalizados

Las prendas o productos bordados, estampados, personalizados o fabricados bajo requerimientos especiales del cliente no tienen cambio, devolución ni devolución de dinero, salvo cuando se compruebe un defecto de fabricación o un error atribuible a RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS.

5. POLÍTICA DE GARANTÍAS

5.1 Cobertura

La garantía aplica únicamente para defectos de fabricación relacionados con materiales, acabados o procesos de producción.

5.2 Exclusiones de Garantía

La garantía no cubre:

- Desgaste normal por uso.
- Daños ocasionados por uso indebido.
- Manipulación incorrecta.
- Alteraciones realizadas por terceros.
- Accidentes.
- Mal almacenamiento.
- Contacto con sustancias para las cuales el producto no fue diseñado.
- Uso contrario a las recomendaciones del fabricante.

5.3 Procedimiento para Solicitar Garantía

El cliente deberá presentar:

- Factura de compra.
- Descripción de la novedad presentada.
- Evidencia fotográfica cuando sea requerida.
- Datos de contacto actualizados.

La solicitud será evaluada por RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS y, cuando corresponda, por el fabricante.

5.4 Respuesta a la Garantía

Si la garantía resulta procedente, la empresa podrá, según el caso:

- Reparar el producto.
- Reemplazar el producto por uno nuevo.
- Sustituir el producto por otro equivalente.
- Aplicar las medidas contempladas por la normatividad vigente.

6. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

Antes de utilizar cualquier elemento de protección personal o dotación industrial, el cliente deberá:

- Verificar que el producto sea adecuado para la actividad a desarrollar.
- Utilizar el producto siguiendo las instrucciones del fabricante.
- Capacitar a los usuarios cuando sea necesario.
- Realizar inspecciones periódicas de los elementos suministrados.
- Retirar de servicio productos que hayan finalizado su vida útil o presenten deterioro.
-

7. PQRS Y SERVICIO AL CLIENTE

Para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de garantía, los clientes podrán comunicarse a través de los canales oficiales de RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS.

RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS

NIT: 902054951

Bogotá D.C., Colombia

✉ Correo electrónico: rhinnosafety@gmail.com

📱 WhatsApp: +57 3209461025

🌐 Página web: rhinnosafety.com/servicio_al_cliente

8. ACEPTACIÓN DE LAS POLÍTICAS

La compra de cualquier producto comercializado por RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS constituye aceptación expresa de las presentes políticas de ventas, despachos, cambios, devoluciones y garantías.

RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS se reserva el derecho de modificar estas políticas en cualquier momento, publicando la versión actualizada a través de sus canales oficiales.

IMPORTANTE

Toda solicitud de cambio deberá realizarse dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción del pedido.

No se realizan devoluciones de dinero una vez la mercancía haya sido despachada desde nuestras instalaciones.

Los cambios autorizados se efectuarán únicamente por productos de igual o mayor valor, sujetos a disponibilidad de inventario.

Las prendas bordadas, estampadas o personalizadas no tienen cambio ni devolución.

RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS

"Protección, cumplimiento y confianza para su organización."

9. FUNDAMENTO LEGAL

Las presentes políticas comerciales han sido elaboradas en ejercicio de la autonomía de la voluntad privada consagrada en el ordenamiento jurídico colombiano y en concordancia con las disposiciones establecidas en la **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)**, el **Código de Comercio Colombiano** y demás normas aplicables.

RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS podrá establecer, modificar y actualizar sus políticas de ventas, despachos, cambios, devoluciones y garantías, siempre que estas sean informadas oportunamente a sus clientes y no contravengan los derechos mínimos reconocidos por la legislación vigente.

Las condiciones aquí descritas hacen parte integral de la relación comercial entre RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS y sus clientes, y se entienden aceptadas con la emisión de una orden de compra, aceptación de una cotización, realización de un pago o recepción de la mercancía.

Marco normativo de referencia:

- Constitución Política de Colombia, artículo 333 (libertad de empresa).
- Código de Comercio Colombiano.
- Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor.
- Demás normas comerciales y civiles aplicables en la República de Colombia.

Parágrafo: Las presentes políticas aplican principalmente para operaciones comerciales B2B (empresa a empresa), suministro de dotaciones empresariales, elementos de protección personal (EPP), uniformes corporativos y productos personalizados. En aquellos casos en que la legislación colombiana otorgue derechos irrenunciables al consumidor final, prevalecerán las disposiciones legales vigentes sobre cualquier condición aquí establecida.

Cordialmente,



RHINNO SAFETY DOTACIONES SAS

Correo: rhinnosafety@gmail.com

Página web: www.rhinnosafety.com