

Itagüí, 10 de junio 2026

Regulación legal:

En Colombia, los **productos sobre pedido o personalizados** generalmente **no aplican para el derecho de retracto** ni por simple insatisfacción, ya que se fabrican exclusivamente para usted. Sin embargo, la **Garantía Legal** sí aplica: si el artículo llega defectuoso o no cumple con las características prometidas, tiene derecho a solicitar su reparación, cambio o la devolución de su dinero.

Para gestionar una devolución de un producto sobre pedido en Colombia, tenga en cuenta las siguientes vías y normativas amparadas por la **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)**:

1. Cuándo SÍ aplica la devolución (Por Garantía)

- **Defectos de fábrica o daños:** Si el producto presenta fallas técnicas, daños estructurales o no coincide con la calidad y descripción ofrecida.
- **Plazo legal:** La garantía mínima obligatoria es de **1 año** para productos nuevos, aunque en artículos personalizados o sobre medida, el productor/proveedor puede estipular condiciones especiales de reparación.
- **Reembolso:** Si el producto no puede ser reparado o el defecto persiste, usted puede exigir el reintegro de su dinero.

2. Cuándo NO aplica la devolución (Por retracto)

- **Simplemente no le gustó o se arrepintió:** Al ser un producto fabricado o importado exclusivamente para su solicitud, las políticas comerciales de la mayoría de proveedores en el país contemplan excepciones donde **no hay lugar a devoluciones por satisfacción**. Frente a ventas a distancia, el **Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)** establece excepciones exactas donde **no hay lugar** a devoluciones por satisfacción o retracto:

Casos donde NO aplica el Derecho de Retracto: Productos personalizados: Bienes fabricados o confeccionados bajo las especificaciones exactas o medidas solicitadas por el comprador. Conforme a las especificaciones definidas en cada orden de compra autorizada por el cliente. Debido a esta condición, dichos productos no forman parte de inventario estándar ni de líneas de producción masiva.

3. Política de No Devoluciones

FIRPLAK informa a sus clientes que NO se aceptan devoluciones para los modelos de Hidromasajes Y Tinas, una vez la compra ha sido fabricada.

Esta política se establece porque:

- La fabricación se realiza exclusivamente para atender la compra específica.
- Las medidas, configuraciones, acabados y accesorios se definen según el requerimiento del cliente.
- El producto no puede ser reasignado ni reutilizado para otro proyecto.

4. Aceptación del Cliente

Al confirmar la orden de compra, el cliente declara conocer y aceptar que:

- El producto será fabricado bajo pedido.
- No aplica derecho a devolución ni retracto una vez iniciada la fabricación.
- Cualquier modificación posterior a la confirmación de la orden podrá generar costos adicionales o no ser viable.

5. Excepciones

Esta política no aplica en los siguientes casos:

- Defectos de fabricación comprobados.
- Daños atribuibles al proceso productivo o a errores directamente imputables a Firplak.

En estos casos, se dará aplicación a la política de garantías vigente.

6. Derecho de Retracto con penalidad

De acuerdo con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato y pago del mismo, siempre que el producto no se encuentre dentro de las excepciones prevista.

Para ejercer este derecho:

- El producto deberá ser devuelto en las mismas condiciones en que fue recibido.
- No deberá presentar señales de uso, instalación o alteración.
- El cliente deberá presentar la solicitud dentro del término legal establecido.

Costos asociados

Cuando aplique el retracto:

- El valor del producto será reconocido conforme a la ley.
- El valor de los fletes originalmente facturados no será objeto de devolución.
- El cliente deberá asumir el costo del flete de devolución del producto o hacerlo llegar a la empresa.

El usuario podrá solicitar el cambio o devolución del producto a través del correo servicioalcliente@firplak.com, o a través del link de contacto que está en el sitio.

