



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y REEMBOLSOS

Última actualización: Junio de 2026

1. OBJETIVO

La presente política establece los lineamientos aplicables a devoluciones, cambios, cancelaciones y reembolsos relacionados con productos y servicios comercializados por Urbanística Materiales.

2. DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS

Las devoluciones podrán solicitarse dentro de los cinco (5) días naturales posteriores a la entrega.

Para ser aceptadas deberán cumplirse las siguientes condiciones:

- **Producto sin uso.**
- **Empaque original.**
- **Etiquetas intactas.**
- **Sin daños físicos.**
- **Con comprobante de compra.**

3. PRODUCTOS NO ELEGIBLES

No serán susceptibles de devolución:

- **Productos sobre pedido.**
- **Materiales fabricados especialmente para el cliente.**
- **Productos cortados o modificados.**
- **Materiales instalados.**
- **Productos con señales de uso.**
- **Materiales perecederos o susceptibles a deterioro.**



4. INSPECCIÓN

Toda devolución estará sujeta a inspección física por parte de Urbanística.

La aceptación o rechazo será determinada por el área correspondiente.

5. REEMBOLSOS

Una vez aprobada la devolución, Urbanística podrá optar por:

- a) Reembolso monetario.**
- b) Nota de crédito.**
- c) Sustitución del producto.**

6. PLAZOS DE REEMBOLSO

Los reembolsos podrán tardar entre 5 y 15 días hábiles dependiendo del método de pago utilizado y de las instituciones financieras involucradas.

7. CANCELACIONES

Las órdenes podrán cancelarse siempre que el material no haya sido despachado o fabricado.

Si existieran gastos administrativos, logísticos o financieros previamente generados, éstos podrán ser descontados del monto a reembolsar.

8. SERVICIOS DE INSTALACIÓN

Los servicios de instalación, supervisión, asesoría o ejecución de obra no son reembolsables una vez iniciados.



9. PRODUCTOS DAÑADOS O INCORRECTOS

El cliente deberá reportar cualquier daño, faltante o error dentro de las primeras 24 horas posteriores a la entrega.

10. FUERZA MAYOR

Urbanística no será responsable por retrasos o incumplimientos derivados de causas ajenas a su control razonable.

11. CONTACTO

Cualquier solicitud relacionada con devoluciones o reembolsos deberá realizarse a través de los medios oficiales de contacto publicados en el sitio web.