
CONDICIONES COMERCIALES GENERALES Y RÉGIMEN DE GARANTÍAS

ALPAPEL S.A.S.

Código: C-COM-002 | Versión: 2026-V1 | Vigencia: Año 2026

CAPÍTULO I: FASES PREVIAS A LA COMPRA Y CONDICIONES DE ESPECIFICACIÓN TÉCNICA

1.1. Deber de Información y Carga de Verificación del Consumidor

Antes de consolidar cualquier orden de compra o efectuar el pago, el cliente final, distribuidor, diseñador o agencia de publicidad (en adelante, el cliente) tiene la obligación ineludible de evaluar y determinar las variables técnicas de la aplicación final de los insumos. ALPAPEL S.A.S. (en adelante, la compañía), en estricto cumplimiento del principio de información veraz y suficiente (Ley 1480 de 2011), exige al cliente la verificación previa de los siguientes aspectos operativos mínimos:

- **Volumen Dimensional:** Cantidad exacta de metros cuadrados o lineales requeridos para el área o superficie donde se ejecutará la instalación.
- **Naturaleza de la Aplicación:** Tipo de sustrato, rugosidad, energía superficial de la zona de adherencia y compatibilidad química con tintas de impresión.
- **Factores de Exposición Ambiental:** Definición técnica de si el material operará en ambientes interiores o exteriores, su nivel de exposición directa a radiación UV (sol), agua, humedad extrema, o tensiones mecánicas como abrasiones, fricción o impactos.
- **Ciclos de Mantenimiento:** Frecuencia de limpieza y agentes químicos que se emplearán en el mantenimiento del material instalado.
- **Ciclo de Vida:** Durabilidad técnica o expectativa de permanencia del material autoadhesivo según las condiciones del proyecto.

1.2. Cláusula de Indemnidad por Especificación de Producto

La compañía actúa exclusivamente en calidad de comercializador, importador y distribuidor mayorista de materiales autoadhesivos y sustratos especiales. En consecuencia, **ALPAPEL S.A.S. NO efectúa especificaciones de producto para proyectos particulares, ni asume la condición de consultor de diseño o ingeniería de aplicación.**

Es responsabilidad exclusiva del cliente validar las fichas técnicas provistas por la compañía y corroborar la idoneidad del material autoadhesivo seleccionado junto con su equipo de diseño, agencia de publicidad o cliente final. La compañía queda exonerada de toda

Alpapel S.A.S.

responsabilidad civil o contractual por la elección errónea de un material que no se adapte a las necesidades mecánicas o estéticas del entorno final.

1.3. Régimen de Productos Descontinuados

Respecto a aquellos productos catalogados bajo la condición de "Descontinuados" u "Oferta de Liquidación de Inventario", la compañía advierte expresamente que, debido a su naturaleza comercial, no es factible realizar importaciones o reabastecimientos adicionales de lotes idénticos. El cliente asume el riesgo asociado a la limitación de cantidades disponibles para eventuales adiciones o reposiciones en el marco de un mismo proyecto.

1.4. Tolerancia de Variación por Lotes de Producción

En concordancia con los estándares internacionales de la industria petroquímica y de recubrimientos, los materiales autoadhesivos, vinilos y películas especiales pueden presentar variaciones milimétricas en su espesor o desviaciones controladas en sus tonalidades cromáticas entre diferentes lotes de producción de fábrica. Es **obligación obligatoria del cliente inspeccionar físicamente y verificar el código de lote de la mercancía antes de proceder a su desenrollado, corte, impresión o instalación definitiva**. La compañía no aceptará reclamaciones por diferencias de color o calibre una vez el material haya sido instalado o transformado.

CAPÍTULO II: MEDIOS DE PAGO, LOGÍSTICA Y POLÍTICAS DE ENTREGA

2.1. Medios de Pago Autorizados

La compañía únicamente reconocerá como válidos y liberatorios de obligaciones los pagos ejecutados a través de los canales institucionales centralizados:

- **Contado:** Depósitos en efectivo, transacciones mediante tarjetas de crédito o débito en los terminales de pago de los puntos de atención, y transferencias electrónicas bancarias verificadas en las cuentas corrientes oficiales de ALPAPEL S.A.S. (Bancolombia - Cuenta Corriente No. 23902956641)
- **Cheque:** Únicamente se aceptarán cheques girados a nombre de ALPAPEL S.A.S., supeditados a la previa aprobación y endoso de la entidad aseguradora *Covicheque*. No se despachará mercancía hasta tanto el cheque no cuente con la respectiva confirmación de fondos y validación del emisor.

2.2. Operación de Servicios de Corte y Transformación Mecánica

Cuando el cliente solicite el fraccionamiento, dimensionamiento o corte de los rollos de material autoadhesivo desde su formato original de fabricación a medidas particulares, se aplicarán las siguientes directrices técnico-comerciales:

1. **Pérdidas Dimensionales Permitidas:** El formato comercial original (tamaño nominal) sufrirá variaciones y pérdidas dimensionales milimétricas inevitables causadas por la acción mecánica de la cuchilla y los sistemas de rebobinado. El cliente acepta estas tolerancias técnicas de transformación al suscribir la orden de servicio.
2. **Tiempos de Despacho y Prepago:** El pedido que incluya servicios de corte deberá ser cancelado en su totalidad de forma anticipada, programándose su entrega o despacho a las veinticuatro (24) horas siguientes a la confirmación del pago.
3. **Tarifación Especial:** El valor de la compra incluye como incentivo comercial un (1) corte sin costo adicional. Todo corte subsiguiente o adicional se facturará de forma independiente según la lista de precios vigente de la compañía. Para el fraccionamiento en hojas, se exigirá una cantidad mínima de cien (100) unidades; de ser inferior, el cliente asumirá el recargo operativo fijado por producción.
4. **Cláusula de No Retorno por Transformación:** **NO se aceptarán cambios, devoluciones de producto ni reembolsos de dinero bajo ninguna circunstancia sobre rollos o materiales que hayan sido sometidos a servicios de corte o transformación a la medida.** El sustrato resultante pierde su condición genérica comercial al haber sido adaptado a especificaciones particulares y personalizadas del cliente.

2.3. Término Perentorio para Reportar Novedades de Transporte y Entrega

Al momento del recibo de la mercancía, ya sea en los puntos de despacho físicos o mediante transportadora aliada, el cliente o el tercero autorizado para recibirla contará con un **término perentorio e improrrogable de setenta y dos (72) horas calendario para reportar novedades, averías, faltantes, errores logísticos o discrepancias en las cantidades entregadas** respecto a la factura de venta. Transcurrido dicho lapso sin que medie reporte formal por los canales institucionales, se entenderá jurídicamente que la mercancía fue recibida a entera satisfacción, precluyendo cualquier reclamación logística posterior.

CAPÍTULO III: RÉGIMEN GENERAL DE GARANTÍA LEGAL (ETAPAS Y PROCESOS)

3.1. Definiciones y Alcance Conforme a la Ley 1480 de 2011

En cumplimiento del Estatuto del Consumidor Colombiano, la garantía legal de ALPAPEL S.A.S. cubre exclusivamente la correspondencia del material autoadhesivo con las condiciones de calidad, idoneidad, seguridad y buen estado estipuladas en las respectivas fichas técnicas del fabricante del producto. La garantía legal no constituye un seguro de aplicación, ni cubre el éxito del proyecto publicitario o de instalación en el cual se emplee el insumo.

3.2. Flujo de Procesos Internos para el Trámite de Garantías (Clientes y Empleados)

Imagen Ilustrativa Tramite de Garantías



Etapa 1: Radicación Formal por el Consumidor

Para dar inicio formal al trámite de efectividad de garantía, el cliente deberá acceder al Formulario de Google oficial dispuesto en la página web o suministrado por el agente de atención en los puntos físicos. Es requisito obligatorio adjuntar:

- Número de Factura de Venta y fecha de adquisición.
- Identificación exacta del lote de producción (impreso en el núcleo o empaque del rollo).
- Registro fotográfico nítido o video de alta definición donde se evidencie el comportamiento anómalo del material (desprendimiento, cuarteamiento, pérdida de adherencia o decoloración acelerada).
- Muestra física del material afectado (mínimo 50 centímetros lineales sin intervenir) si el área técnica lo requiere para pruebas de laboratorio.

Etapa 2: Recepción, Preclasificación y Registro por el Empleado de SAC

El empleado de servicio al cliente, dentro de un término máximo de **veinticuatro (24) horas hábiles** desde el envío del formulario, deberá:

1. Verificar que la información de los campos obligatorios se encuentre completa en la Matriz de Control de Excel.
2. Validar de forma preliminar que la reclamación se encuentre dentro del término cronológico de vigencia de la garantía legal según la tipología del producto.
3. Trasladar el expediente digital de la PQR al Coordinador del Área Técnica y de Calidad de la compañía.

Etapas 3: Inspección Técnica de Laboratorio y Diagnóstico Científico

Dependiendo de la procedencia geográfica del sustrato autoadhesivo reclamado, el Coordinador Técnico activará de forma inmediata las siguientes rutas de validación técnica:

- **Ruta de Producto Nacional:** Se escalará el caso directamente al proveedor o fabricante local en Colombia, remitiendo el número de lote y las muestras aportadas. El equipo técnico del fabricante local analizará la contra-muestra de retención en fábrica para certificar si existieron fallas en los procesos de polimerización o dosificación del adhesivo.
- **Ruta de Producto Importado:** Se delegará la inspección a un **representante externo independiente (outsourcing especializado)**. Este laboratorio externo ejecutará ensayos científicos de adherencia sobre placas normalizadas, pruebas de envejecimiento acelerado en cámara UV, análisis de estabilidad dimensional y mediciones de tack inicial para emitir un dictamen técnico autónomo e imparcial.

Etapas 4: Estructuración Jurídica de la Decisión Formal

Con base en el dictamen técnico emitido por el fabricante nacional o el laboratorio técnico *outsourcing* de importados, el equipo jurídico de la compañía procederá a proyectar el acto administrativo de respuesta de fondo:

- **Procedencia de la Garantía:** Si se demuestra un defecto real de fabricación, se ordenará prioritariamente el cambio del material por uno de idénticas especificaciones o, en su defecto, la emisión de una nota crédito a favor del cliente por el valor neto del material defectuoso facturado.
- **Improcedencia de la Garantía:** Si el dictamen técnico demuestra que el sustrato cumple a cabalidad con las especificaciones de fábrica, se estructurará el rechazo formal de la reclamación invocando el régimen legal de exoneración de responsabilidad.

CAPÍTULO IV: EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y CAUSALES ESPECÍFICAS DE RECHAZO DE GARANTÍA

De estricta conformidad con el **Artículo 16 de la Ley 1480 de 2011**, ALPAPEL S.A.S. quedará totalmente exonerada de responder por la garantía legal cuando se demuestre fehacientemente que el defecto reportado proviene de la **culpa exclusiva del afectado, el uso indebido del material o el hecho de un tercero**. Para la línea de productos autoadhesivos y sustratos especiales, se catalogan de forma taxativa como causales de rechazo inmediato de garantía las siguientes conductas técnicas omisivas o comisivas por parte del cliente o sus operarios:

1. **Omisión del Deber de Verificación de Lote:** Proceder con la impresión, laminado, ploteado, corte o instalación masiva del material autoadhesivo sin haber realizado una prueba piloto previa en una sección menor o sin haber inspeccionado visualmente la correspondencia cromática y el calibre del lote.
2. **Preparación Deficiente de la Superficie de Instalación:** Aplicar el material autoadhesivo sobre superficies contaminadas con polvo, grasas, ceras, residuos de pintura fresca (sin el debido tiempo de curado o desgasificación), humedades internas de la mampostería, o texturas rugosas no aptas para adhesivos de contacto de base acrílica.
3. **Uso Indebido de Agentes Químicos de Limpieza:** El uso de solventes abrasivos, alcohol isopropílico en concentraciones incorrectas, combustibles, ácidos o productos de limpieza abrasivos que degraden la película de PVC, alteren el adhesivo o eliminen las capas de protección UV de vinilos o banners.
4. **Incumplimiento de Parámetros de Instalación Técnica:** Ignorar las guías y fichas de recomendación técnica suministradas por el área de visitas técnicas de la compañía respecto a los procesos críticos de juntas de colocación perimetrales, estructurales, flexibles, rangos mínimos tolerables para el trabado entre piezas o el retiro incorrecto del *foil* de protección.
5. **Exposición a Condiciones Térmicas y Climáticas no Aptas:** Instalar materiales autoadhesivos desarrollados exclusivamente para aplicaciones en interiores (*indoor*) en entornos exteriores expuestos a la intemperie, radiación solar directa o variaciones extremas de temperatura que superen los rangos térmicos operativos fijados en la ficha técnica del fabricante.
6. **Errores en los Procesos de Impresión y Laminación:** Someter el material autoadhesivo a temperaturas de curado excedidas en máquinas de impresión (látex, UV, eco-solvente) que cristalicen el adhesivo, o realizar procesos de laminación en frío o calor

sin respetar los tiempos mínimos de secado de las tintas, generando burbujas o el desprendimiento del vinilo por retención de gases.

CAPÍTULO V: REGULACIÓN DE OPERACIONES EN COMERCIO ELECTRÓNICO (E-COMMERCE)

En concordancia con el Capítulo VI de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, las ventas ejecutadas de manera no presencial a través de la plataforma web corporativa de la compañía se regirán bajo los siguientes parámetros de protección al consumidor:

5.1. Régimen del Derecho de Retracto

Para aquellas compras de bienes de catálogo estándar ejecutadas de forma exclusiva por comercio electrónico, el cliente podrá ejercer el **Derecho de Retracto dentro de un término máximo de cinco (5) días hábiles** contados a partir de la entrega material del producto por parte de la transportadora contratada.

- **Condiciones Obligatorias de Retorno:** El material autoadhesivo devuelto deberá ser restituído a las instalaciones principales de la compañía en Bogotá exactamente en las **mismas condiciones en que fue entregado**: el rollo debe encontrarse en su empaque original sellado de fábrica, sin signos de haber sido desenvuelto, manipulado, impreso, cortado o expuesto a condiciones de humedad. Los costos asociados al transporte y fletes de devolución serán asumidos en su totalidad por el consumidor.
- **Excepción Legal Aplicable (Art. 47, Numeral 3):** El Derecho de Retracto **NO** operará bajo ninguna circunstancia sobre pedidos que incluyan servicios de corte, dimensionamiento o transformación personalizada solicitados por el cliente. Estos bienes se consideran jurídicamente como mercancías confeccionadas conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizadas, quedando expresamente excluidas del derecho de retracto por mandato legal.

5.2. Régimen del Procedimiento para la Reversión del Pago

Cuando la adquisición del material autoadhesivo se hubiese efectuado mediante canales electrónicos utilizando tarjetas de crédito, débito o cualquier otro mecanismo de pago electrónico bancario, el cliente podrá solicitar la **Reversión del Pago dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes** a la fecha en que tuvo conocimiento de la ocurrencia de alguna de las siguientes causales taxativas (Art. 51 de la Ley 1480 de 2011):

1. Cuando el consumidor haya sido objeto de un fraude electrónico manifiesto.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada expresamente por el cliente.

3. Cuando el material autoadhesivo adquirido no haya sido entregado por la compañía o la transportadora dentro de los tiempos logísticos estipulados.
4. Cuando el producto entregado no corresponda de forma absoluta al modelo, referencia o marca del material autoadhesivo solicitado en la orden de compra en línea.
5. Cuando el material autoadhesivo entregado se encuentre visiblemente defectuoso, roto, golpeado o presente daños físicos severos al momento de la entrega logística, debidamente reportados dentro del término legal fijado en este manual.

Procedimiento de Trámite: El cliente deberá radicar la solicitud formal ante el área de SAC a través del correo protecciondedatos@alpapel.com indicando la causal invocada y aportando constancia de la notificación realizada al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para la compra. Una vez validada la procedencia de la reversión por el equipo financiero de la compañía, los agentes bancarios contarán con los términos fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio para hacer efectivo el reverso del dinero en la cuenta o tarjeta del tarjetahabiente.