



Distribuidor autorizado de UreaBlue®

POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES, DERECHO DE RETRACTO, GARANTÍAS Y REVERSIÓN DE PAGOS

INFORMACIÓN BÁSICA DEL PROVEEDOR

Marca comercial: UreaXpress

Razón social operadora: CORTÉS RIVERA HOLDING S.A.S.

NIT: 901792888-9

Domicilio principal: Bogotá D.C., Colombia

Correo oficial de atención: cortesriveraholding@gmail.com

Línea oficial de atención y WhatsApp: +57 302 265 4231

1. OBJETO

La presente política regula las condiciones aplicables a cambios, devoluciones, derecho de retracto, garantía legal, reversión de pagos, reclamaciones por producto defectuoso, producto diferente al solicitado y demás solicitudes relacionadas con los productos comercializados por UreaXpress.

Esta política no regula asuntos logísticos generales de envío, los cuales se encuentran previstos en la Política de Envíos de UreaXpress.

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

UreaXpress es una marca comercial operada por CORTÉS RIVERA HOLDING S.A.S., sociedad identificada con NIT 901792888-9, domiciliada en Bogotá D.C., Colombia.

Para efectos de esta política, toda referencia a “UreaXpress”, “la empresa” o “el proveedor” se entenderá realizada a la marca UreaXpress, operada por CORTÉS RIVERA HOLDING S.A.S.

3. MARCO LEGAL APLICABLE

La presente política se interpreta de conformidad con la legislación colombiana vigente, especialmente la Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor; la Ley 2439 de 2024, en materia de protección al consumidor en comercio electrónico; el Decreto 1499 de 2014, sobre ventas a distancia y métodos no tradicionales; el Decreto 587 de 2016, sobre reversión de pagos; y las

Vía Bogotá – Cota Calle 80 Km 1.5 Entrada Parque La Florida Parque Industrial Terrapuerto Bodega 35 – Cundinamarca

Teléfono. (+57) 302 2654231

Email. cortesriveraholding@gmail.com

www.UreaXpress.com



Distribuidor autorizado de UreaBlue®

demás normas aplicables en materia de garantía legal, información al consumidor, comercio electrónico, derecho de retracto, reversión de pagos y protección contractual.

Si alguna disposición de esta política resulta contraria a una norma imperativa de protección al consumidor, prevalecerá la norma legal aplicable.

4. NATURALEZA DEL PRODUCTO

UreaXpress comercializa urea automotriz UreaBlue®, producto técnico/automotriz destinado a vehículos diésel equipados con sistema SCR, Reducción Catalítica Selectiva.

La calidad, pureza, idoneidad y seguridad del producto pueden verse afectadas por apertura del envase, uso parcial, contaminación, mezcla con otras sustancias, trasvase, exposición al sol, almacenamiento inadecuado, manipulación indebida o uso contrario a las instrucciones del fabricante.

Por esta razón, toda solicitud relacionada con cambios, devoluciones, retracto o garantía estará sujeta a verificación del estado real del producto, soportes de compra, trazabilidad del pedido y condiciones de conservación.

5. REQUISITOS GENERALES PARA PRESENTAR SOLICITUDES

Toda solicitud deberá presentarse a través de los canales oficiales de UreaXpress e incluir, cuando aplique:

- a. nombre completo o razón social;
- b. número de identificación o NIT;
- c. número de pedido o factura;
- d. fecha de compra;
- e. fecha de recepción;
- f. presentación y cantidad adquirida;
- g. motivo de la solicitud;
- h. soporte de pago;
- i. fotografías o videos del producto, empaque, tapa, sello, etiqueta y lote;
- j. descripción clara de la novedad;
- k. datos de contacto actualizados.

Vía Bogotá – Cota Calle 80 Km 1.5 Entrada Parque La Florida Parque Industrial Terrapuerto Bodega 35 – Cundinamarca

Teléfono. (+57) 302 2654231

Email. cortesriveraholding@gmail.com

www.UreaXpress.com



Distribuidor autorizado de UreaBlue®

UreaXpress podrá solicitar soportes adicionales razonables para verificar el caso concreto.

6. CAMBIOS COMERCIALES O VOLUNTARIOS

UreaXpress podrá evaluar solicitudes de cambio por razones comerciales o voluntarias, como error del comprador en la presentación seleccionada, cambio de cantidad o solicitud de una presentación diferente.

Estos cambios no son automáticos y estarán sujetos a aprobación previa de UreaXpress, disponibilidad de inventario, presentación de factura o soporte de compra, verificación del estado del producto y pago de diferencias de precio o costos adicionales cuando aplique.

Para que proceda un cambio comercial, el producto deberá encontrarse cerrado, sin uso, sin señales de manipulación, en su empaque original y con sus sellos, tapas y etiquetas en buen estado.

UreaXpress podrá negar cambios comerciales cuando el producto haya sido abierto, usado, contaminado, mezclado, trasvasado, manipulado, deteriorado o almacenado inadecuadamente.

7. DERECHO DE RETRACTO

Cuando la compra se realice mediante comercio electrónico, página web, WhatsApp, teléfono, redes sociales, ventas a distancia, métodos no tradicionales o canales similares, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto en los casos y términos previstos por la ley colombiana.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto, siempre que legalmente proceda.

Para ejercerlo, el consumidor deberá presentar la solicitud por los canales oficiales de UreaXpress dentro del término legal, indicar su intención de retractarse, suministrar los datos necesarios para el trámite y 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 estarán a cargo del consumidor, cuando así lo permita la ley.



Distribuidor autorizado de UreaBlue®

Por tratarse de un producto técnico/automotriz susceptible de contaminación, deterioro o pérdida de idoneidad, UreaXpress verificará que el producto se encuentre sin uso, sin apertura, sin contaminación, sin mezcla, sin trasvase, sin deterioro y con sus condiciones originales de entrega.

El derecho de retracto no podrá utilizarse para devolver productos que, por causa atribuible al comprador, no puedan ser restituidos en condiciones idóneas, sin perjuicio del análisis que corresponda cuando exista un defecto real de calidad, idoneidad o seguridad atribuible al producto.

Cuando proceda la devolución del dinero por ejercicio válido del derecho de retracto, UreaXpress realizará la devolución dentro del término legal aplicable.

8. DEVOLUCIONES POR PRODUCTO DEFECTUOSO O DIFERENTE AL SOLICITADO

Si el comprador recibe un producto diferente al solicitado, con defecto verificable, faltante o novedad atribuible al proceso de venta o entrega, deberá reportarlo a UreaXpress por los canales oficiales, anexando soporte de compra, fotografías, videos y descripción detallada de la situación.

UreaXpress revisará el caso y, si procede, aplicará la solución correspondiente conforme a la ley, que podrá incluir cambio, reposición, devolución del dinero o la medida legal pertinente.

9. GARANTÍA LEGAL

La garantía legal cubre la calidad, idoneidad, seguridad y conformidad del producto respecto de las condiciones ofrecidas por UreaXpress, el fabricante o la información suministrada al consumidor.

La garantía no cubre daños, deterioros, pérdida de calidad, contaminación, fallas o afectaciones ocasionadas por:

- a. uso indebido;
- b. aplicación en vehículos, tanques o sistemas no compatibles;
- c. almacenamiento incorrecto;
- d. exposición directa al sol o a fuentes de calor;

Vía Bogotá – Cota Calle 80 Km 1.5 Entrada Parque La Florida Parque Industrial Terrapuerto Bodega 35 – Cundinamarca

Teléfono. (+57) 302 2654231

Email. cortesriveraholding@gmail.com

www.UreaXpress.com



Distribuidor autorizado de UreaBlue®

- e. contaminación;
- f. apertura o manipulación inadecuada;
- g. mezcla con otras sustancias;
- h. trasvase a recipientes no autorizados;
- i. incumplimiento de instrucciones de uso, conservación o almacenamiento;
- j. intervención de terceros;
- k. hechos atribuibles al comprador;
- l. fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero.

Cuando proceda la garantía legal, UreaXpress aplicará la solución correspondiente de acuerdo con la normativa vigente.

10. PROCEDIMIENTO DE GARANTÍA

Para solicitar la efectividad de la garantía, el comprador deberá:

1. Presentar la solicitud por un canal oficial de UreaXpress.
2. Adjuntar factura, número de pedido o soporte de compra.
3. Enviar fotografías o videos del producto, empaque, tapa, sello, etiqueta y lote.
4. Describir claramente la novedad.
5. Abstenerse de desechar, manipular adicionalmente, mezclar, contaminar o trasvasar el producto mientras se evalúa la solicitud.
6. Permitir la revisión del producto cuando UreaXpress lo requiera.

UreaXpress evaluará la solicitud conforme a la normativa aplicable y responderá dentro de los términos legales correspondientes.

11. REVERSIÓN DE PAGOS

La reversión de pagos podrá proceder en los eventos previstos por la legislación colombiana cuando la compra se haya realizado mediante mecanismos de comercio electrónico u otros instrumentos de pago electrónico aplicables.

La reversión podrá solicitarse, entre otros casos legalmente previstos, cuando el consumidor sea objeto de fraude, se trate de una operación no solicitada, el producto no sea recibido, el producto entregado no corresponda a lo solicitado o el producto sea defectuoso.



Distribuidor autorizado de UreaBlue®

El consumidor deberá presentar la reclamación ante UreaXpress y ante el emisor del instrumento de pago dentro de los términos legales correspondientes, aportando la información y soportes necesarios.

UreaXpress podrá revisar la solicitud, conservar evidencia y controvertir la reversión cuando considere que no se cumplen los requisitos legales o cuando existan elementos que desvirtúen la reclamación.

12. CASOS EN LOS QUE NO PROCEDE CAMBIO, DEVOLUCIÓN COMERCIAL O GARANTÍA

Sin perjuicio de los derechos irrenunciables del consumidor, UreaXpress podrá negar cambios, devoluciones comerciales o garantías cuando se verifique alguno de los siguientes casos:

- a. producto abierto o usado sin defecto atribuible a UreaXpress;
- b. producto contaminado, mezclado o trasvasado;
- c. producto sin sellos, tapas o etiquetas originales, salvo que el defecto reportado lo justifique;
- d. producto almacenado incorrectamente;
- e. producto expuesto al sol, calor, humedad, agua, polvo, combustibles, aceites u otros contaminantes;
- f. producto manipulado por terceros;
- g. producto deteriorado después de la entrega por causa atribuible al comprador;
- h. error del comprador en la selección del producto, cantidad o presentación, salvo aceptación comercial expresa de UreaXpress;
- i. solicitudes sin soporte de compra o trazabilidad suficiente;
- j. uso en vehículos, sistemas o condiciones no compatibles;
- k. incumplimiento de instrucciones del fabricante;
- l. solicitudes presentadas por fuera de los términos legales, salvo garantía legal vigente.

Esta lista no limita los derechos irrenunciables del consumidor cuando legalmente procedan.

13. REEMBOLSOS

Cuando proceda la devolución de dinero, esta se realizará a través del mismo medio de pago utilizado por el comprador, salvo que las partes acuerden otro medio permitido por la ley.



Distribuidor autorizado de UreaBlue®

Los tiempos de reembolso podrán depender de bancos, pasarelas de pago, entidades financieras, sistemas de pago y validaciones necesarias para completar la operación.

14. COMPRAS EMPRESARIALES, FLOTAS Y CLIENTES CORPORATIVOS

Cuando el comprador sea una empresa, transportador, flota, distribuidor, aliado comercial, cliente corporativo o comprador mayorista, podrán existir condiciones comerciales específicas pactadas por escrito.

Dichas condiciones particulares aplicarán en lo comercial, siempre que no excluyan derechos mínimos aplicables cuando exista una relación de consumo protegida por la legislación colombiana.

15. CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN

Para solicitudes relacionadas con cambios, devoluciones, retracto, garantías, reversión de pagos o PQRS, el comprador podrá comunicarse a través de:

Correo electrónico: cortesriveraholding@gmail.com

Línea oficial de atención y WhatsApp: +57 302 265 4231

Las solicitudes deberán incluir la información y soportes necesarios para permitir su revisión y trámite.

16. ACEPTACIÓN Y VIGENCIA

Al realizar una compra a través de cualquiera de los canales autorizados por UreaXpress, el comprador declara conocer y aceptar esta Política de Cambios, Devoluciones, Derecho de Retracto, Garantías y Reversión de Pagos.

UreaXpress podrá conservar evidencia de la aceptación de esta política, incluyendo fecha, hora, canal de compra, usuario, pedido, medio de pago, versión de la política aceptada y demás soportes necesarios.

La presente política rige a partir del 5 de mayo de 2026 y podrá ser actualizada por UreaXpress para ajustarse a cambios legales, comerciales u operativos, respetando siempre los derechos adquiridos de los consumidores y la normativa vigente.