

	GESTIÓN LOGÍSTICA POLÍTICA DE GARANTÍAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES (B2B)	Código: PL-LG-02
		Versión: 01
		Fecha: octubre 2026
		Página 1 de 6

1. ÁMBITO Y RÉGIMEN APLICABLE

Esta Política aplica a las ventas que **COMERCIAL TONKIN S.A.S.** (en adelante, “Tonkin”) realiza a empresas, distribuidores y comerciantes que adquieren los productos para revenderlos o para usarlos en su actividad económica. Estas ventas son compraventas mercantiles regidas por el Código de Comercio y por lo pactado con cada cliente; no son relaciones de consumo, pues el cliente no es destinatario final de los productos (art. 5, num. 3, Ley 1480 de 2011). Por esta razón, **el derecho de retracto y la reversión del pago del Estatuto del Consumidor no aplican a estas ventas.**

2. CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

Tonkin entrega los productos conforme a la referencia, cantidad y especificaciones de la factura y de la ficha técnica, libres de defectos de fabricación, ensamble o materiales que afecten su calidad o idoneidad.

3. TÉRMINOS DE GARANTÍA POR FAMILIA DE PRODUCTO

Familia	Productos	Término	Solución
Herramientas y ferretería	Herramientas manuales, cintas métricas, accesorios metálicos	6 meses	Reparación o cambio
Herramientas eléctricas	Taladros, pulidoras, sierras	1 año	Reparación; cambio si no es posible
Juguetería electrónica	Juguetes a control remoto, interactivos, pistas motorizadas, drones	3 meses	Reparación o cambio

 IMPORTANDO SUEÑOS	GESTIÓN LOGÍSTICA POLÍTICA DE GARANTÍAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES (B2B)	Código: PL-LG-02
		Versión: 01
		Fecha: octubre 2026
		Página 2 de 6

Familia	Productos	Término	Solución
Juguetería plástica, madera y didáctica	Bloques, figuras, juegos de mesa, peluches	30 días calendario	Cambio por defecto de moldeado, pintura o costura
Hogar y cacharrería	Utensilios de cocina, contenedores, decoración, relojería básica	3 meses	Cambio
Piscinas e inflables	Piscinas de lona, flotadores, colchones de aire	30 días calendario	Cambio por defectos en válvulas o termosellado
Artículos deportivos	Balones, pesas menores, colchonetas, bandas	3 meses	Cambio
Cuidado personal	Cosméticos, lociones, cepillos, accesorios de belleza	Hasta la fecha de vencimiento, o 30 días si no la tiene	Cambio
Escolar – papelería	Cuadernos, colores, papelería	30 días calendario	Cambio
Escolar – accesorios	Morrales, cartucheras	6 meses	Reparación o cambio
Bebés – alimentación e higiene	Chupos, teteros, biberones	3 meses	Cambio
Bebés – mobiliario y seguridad	Cunas, coches	6 meses	Reparación o cambio

	GESTIÓN LOGÍSTICA POLÍTICA DE GARANTÍAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES (B2B)	Código: PL-LG-02
		Versión: 01
		Fecha: octubre 2026
		Página 3 de 6

Familia	Productos	Término	Solución
Mascotas	Correas, arneses, comederos, camas	3 meses	Cambio
Consumibles	Baterías incluidas, pegantes, cintas, artículos de un solo uso	5 días	Cambio por falla en el primer uso

Cuando una referencia de un fabricante tercero tenga un término de garantía mayor, prevalecerá el del fabricante.

4. PRODUCTOS MACAO FRENTE AL CONSUMIDOR FINAL

Respecto de los productos de su marca MACAO, Tonkin tiene la calidad de productor frente al consumidor final (art. 5, num. 9, Ley 1480 de 2011) y responde solidariamente con el distribuidor por la garantía legal. El término de garantía frente al consumidor corre desde la entrega al consumidor. El distribuidor debe informar a sus compradores los términos de garantía de la tabla anterior, recibir sus reclamaciones y tramitarlas ante Tonkin por el canal previsto en esta Política.

5. RECLAMACIONES DEL CLIENTE

- **Defectos de funcionamiento:** el cliente debe reclamar dentro de los treinta (30) días siguientes a aquel en que descubra el defecto, y siempre dentro del término de garantía (art. 932 del Código de Comercio).
- **Vicios ocultos:** se rigen por los artículos 934 y siguientes del Código de Comercio.
- **Faltantes, averías de transporte y errores de despacho:** se rigen por la Política de Despachos B2B.

6. PROCEDIMIENTO

- a) El cliente presenta la reclamación a través del formulario de PQRS de los sitios web, con número de factura, referencia, lote, cantidad afectada, descripción de

	GESTIÓN LOGÍSTICA POLÍTICA DE GARANTÍAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES (B2B)	Código: PL-LG-02
		Versión: 01
		Fecha: octubre 2026
		Página 4 de 6

la falla y fotografías o video o a través del asesor comercial designado quien comunicará a la empresa mediante los canales de comunicación establecidos por la empresa.

- b) Si Tonkin lo solicita, el cliente envía el producto para diagnóstico, en su empaque y con sus accesorios.
- c) Tonkin emite una respuesta escrita y motivada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo del producto o, si no se requiere, al recibo de la reclamación completa.
- d) Si procede la garantía, Tonkin reparará el producto, lo cambiará por uno igual o emitirá una nota crédito, según la naturaleza del producto y lo pactado con el cliente.

7. EXCLUSIONES

La garantía no cubre daños causados por:

- Uso indebido o contrario a las instrucciones del producto.
- Almacenamiento o exhibición inadecuados por parte del cliente.
- Intervención, reparación o modificación por personas no autorizadas, o retiro de etiquetas y sellos.
- Desgaste natural por el uso.
- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Siniestros de transporte, que se tramitan según la Política de Despachos B2B.

8. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES COMERCIALES

Fuera de la garantía, los cambios y devoluciones son voluntarios y requieren autorización escrita previa de Tonkin. Solo se aceptan productos sin uso, en su empaque original y completos, dentro de los 5 días calendario siguientes a la entrega. No se aceptan devoluciones de referencias discontinuadas, pedidos

	GESTIÓN LOGÍSTICA POLÍTICA DE GARANTÍAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES (B2B)	Código: PL-LG-02
		Versión: 01
		Fecha: octubre 2026
		Página 5 de 6

especiales o personalizados, ni productos de cuidado personal o de higiene de bebés abiertos. Tonkin puede descontar los costos logísticos de la devolución.

9. COSTOS DE TRANSPORTE

Si la garantía procede, Tonkin asume el transporte de ida y regreso del producto. Si no procede, el cliente asume esos costos.

10. PRODUCTOS NO RETIRADOS

Si el cliente no retira un producto revisado o reparado dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al aviso de disponibilidad, Tonkin podrá cobrar bodegaje y disponer del producto conforme a la ley.

 IMPORTANDO SUEÑOS	GESTIÓN LOGÍSTICA POLÍTICA DE GARANTÍAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES (B2B)	Código: PL-LG-02
		Versión: 01
		Fecha: octubre 2026
		Página 6 de 6

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Nombre: Pardo Abogados Cargo: Asesor legal externo Fecha: octubre 2026	Nombre: Lina Paniagua Cargo: Gerente administrativa Fecha: octubre 2026	Nombre: Elkin Cardona Cargo: Gerente general Fecha: octubre 2026

Control de cambios		
Código:	Versión:	Fecha:
Título:		Responsable:
Cambio:		