

CHIQEQ

CIVIL HIGH INNOVATION P. ENDURANCE QUALITY
(CHIQEQ) S. R. L.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, REEMBOLSOS Y CAMBIOS RETURN, REFUND & EXCHANGE POLICY

Documento bilingüe • Spanish / English • Transparencia comercial y protección de los derechos aplicables

COMPROMISO DE TRANSPARENCIA / TRANSPARENCY COMMITMENT

ES: Esta política distingue las condiciones comerciales de CHIQEQ de los derechos legales del consumidor. Ninguna disposición pretende eliminar o restringir derechos que legalmente no puedan ser renunciados.

EN: This policy distinguishes CHIQEQ's commercial conditions from consumer legal rights. Nothing in this policy is intended to eliminate or restrict rights that cannot legally be waived.

Resumen / Quick Reference

PLAZO / PERIOD	PRODUCTOS / PRODUCTS	AUTORIZACIÓN / AUTHORIZATION
ES: 7 días calendario para solicitar una devolución o cambio comercial, sujeto a esta política. EN: 7 calendar days to request a commercial return or exchange, subject to this policy.	ES: Sin abrir y en condición original pueden ser elegibles. EN: Unopened products in original condition may be eligible.	ES: Se requiere autorización previa antes de enviar un producto. EN: Prior authorization is required before shipping a product back.

Contacto / Contact

CHIQEQ — Civil High Innovation P. Endurance Quality (CHIQEQ) S. R. L.
Email: multifuction@civilhighinnovationpaint-endurancequalitychipeq.ink
Web: civilhighinnovationpaint-endurancequalitychipeq.ink

ES: Contacte a CHIQEQ antes de devolver cualquier producto.
EN: Contact CHIQEQ before returning any product.

Preparado para uso comercial. Se recomienda revisión jurídica local antes de utilizarlo como contrato o condición general de venta. / Prepared for commercial use. Local legal review is recommended before using it as a contract or general sales term.

Condiciones principales / Core Conditions

1. Plazo general / General return period

Español	English
El cliente debe solicitar una devolución o cambio dentro de los 7 días calendario desde la recepción del producto. Debe proporcionar comprobante de compra, producto y empaque original cuando corresponda, descripción del motivo y fotos o videos cuando CHIPEQ los solicite.	The customer must request a return or exchange within 7 calendar days after receiving the product. The customer must provide proof of purchase, the product and original packaging when applicable, a description of the reason, and photos or videos when requested by CHIPEQ.

2. Productos elegibles / Eligible products

Español	English
Puede ser elegible cuando CHIPEQ envió un producto incorrecto; el producto llegó defectuoso, dañado o con fuga; existe un defecto de fabricación o empaque verificable; o el producto está sin usar, sin abrir y en su condición original. CHIPEQ debe autorizar la devolución antes del envío.	A product may be eligible when CHIPEQ sent the wrong product; the product arrived defective, damaged, or leaking; a verified manufacturing or packaging defect exists; or the product is unused, unopened, and in original condition. CHIPEQ must authorize the return before it is shipped back.

3. Pinturas y recubrimientos / Paint and coating products

SIN ABRIR / UNOPENED	ABIERTOS / OPENED	TEÑIDOS / PERSONALIZADOS TINTED / CUSTOM
ES: Puede ser elegible si está sin abrir, sin usar y en su empaque original. EN: May be eligible if unopened, unused and in original packaging.	ES: Generalmente no son elegibles porque abrir el envase puede permitir contaminación, almacenamiento incorrecto, dilución o alteración. EN: Generally not eligible because opening the container may allow contamination, improper storage, dilution or alteration.	ES: Normalmente no reembolsables ni devolvibles, salvo defecto comprobado o error de CHIPEQ. EN: Normally non-refundable and non-returnable, except for a verified defect or CHIPEQ error.

Exclusiones y productos no elegibles / Exclusions & Ineligible Products

4. Productos que normalmente no son devolvibles / Products normally not returnable

ESPAÑOL	ENGLISH
• Productos abiertos o usados, salvo defecto de fabricación comprobado. • Productos mezclados con otro producto. • Productos diluidos o alterados por el cliente. • Productos contaminados o transferidos a otro envase. • Productos almacenados incorrectamente. • Productos expuestos a calor extremo, congelamiento, agua u otras condiciones dañinas. • Productos dañados después de la entrega por manejo del cliente. • Productos hechos a medida, teñidos o formulados especialmente para el cliente, salvo defecto comprobado o error de CHIPEQ. • Devoluciones sin comprobante de compra o fuera del plazo comercial, salvo excepción aprobada o derecho legal aplicable.	• Products that have been opened or used, except for a verified manufacturing defect. • Products mixed with another product. • Products diluted or altered by the customer. • Products that have been contaminated or transferred to another container. • Products that have been improperly stored. • Products exposed to extreme heat, freezing, water, or other damaging conditions. • Products damaged after delivery due to customer handling. • Custom-made, tinted, or specially formulated products, except for a verified defect or CHIPEQ error. • Returns without proof of purchase or outside the commercial period, except for an approved exception or applicable legal right.

5. Daños al recibir el producto / Products damaged at delivery

Español	English
1. Tome fotos claras del producto y empaque. 2. Contacte a CHIPEQ lo antes posible. 3. No use, mezcle, diluya ni modifique el producto mientras se investiga. 4. Conserve el empaque original hasta finalizar la evaluación.	1. Take clear photos of the product and packaging. 2. Contact CHIPEQ as soon as possible. 3. Do not use, mix, dilute, or modify the product while it is being investigated. 4. Keep the original packaging until the evaluation is complete.

6. Producto incorrecto / Wrong product delivered

Español	English
Si CHIPEQ envía un producto, color, tamaño, cantidad o especificación incorrectos, el cliente debe contactar a CHIPEQ dentro del plazo indicado. Tras verificar el error, CHIPEQ podrá ofrecer el producto correcto, un cambio, reembolso o crédito, según corresponda.	If CHIPEQ sends the wrong product, color, size, quantity, or specification, the customer must contact CHIPEQ within the stated period. After verifying the error, CHIPEQ may provide the correct product, an exchange, refund, or credit, as appropriate.

Reembolsos, cambios y envíos / Refunds, Exchanges & Shipping

7. Reembolsos / Refunds

Español	English
Cuando se aprueba un reembolso, CHIPEQ puede ofrecer reembolso total, reembolso parcial, crédito en tienda o reemplazo, dependiendo de las circunstancias. Cuando sea posible, el reembolso se realizará mediante el método de pago original. El tiempo de acreditación puede depender del banco o proveedor de pago.	When a refund is approved, CHIPEQ may provide a full refund, partial refund, store credit, or replacement depending on the circumstances. When possible, refunds will be issued using the original payment method. Posting time may depend on the bank or payment provider.

8. Costos de envío de devolución / Return shipping costs

Español	English
Cuando la devolución se debe a un error confirmado de CHIPEQ o a un defecto comprobado atribuible al producto, CHIPEQ podrá cubrir costos razonables de devolución o reemplazo. Si la devolución se debe a cambio de opinión, pedido incorrecto o falta de necesidad del producto, el cliente podrá ser responsable de los costos aplicables, sujeto a la ley.	When the return is caused by a confirmed CHIPEQ error or a verified product defect, CHIPEQ may cover reasonable return or replacement shipping costs. If the return is due to a change of mind, an incorrect order, or no longer wanting the product, the customer may be responsible for applicable costs, subject to law.

9. Inspección del producto / Product inspection

Español	English
CHIPEQ se reserva el derecho de inspeccionar los productos devueltos antes de aprobar un reembolso, cambio o reemplazo. La evaluación puede considerar fabricación, empaque, transporte, almacenamiento, preparación, aplicación, dilución, mezcla y otros factores. Un reclamo no garantiza automáticamente un reembolso.	CHIPEQ reserves the right to inspect returned products before approving a refund, exchange, or replacement. The evaluation may consider manufacturing, packaging, transportation, storage, preparation, application, dilution, mixing, and other factors. A claim does not automatically guarantee a refund.

10. Cambios / Exchange policy

Español	English
Un producto elegible puede cambiarse cuando está sin abrir, en condición original y la solicitud se realiza dentro del plazo aplicable. CHIPEQ debe aprobar el cambio antes del envío. Los productos teñidos, mezclados, abiertos o usados normalmente no son elegibles, salvo defecto comprobado o error de CHIPEQ.	An eligible product may be exchanged when it is unopened, in original condition, and the request is made within the applicable period. CHIPEQ must approve the exchange before shipment. Tinted, mixed, opened, or used products are generally not eligible, except for a verified defect or CHIPEQ error.

Aplicación y responsabilidad / Application & Customer Responsibility

11. Reclamos por aplicación / Paint application claims

Español	English
CHIPEQ no puede garantizar un resultado únicamente por la apariencia final si no se siguieron las instrucciones o existen factores externos. Antes de presentar un reclamo, revise preparación de superficie, método de aplicación, dilución, cobertura, tiempo de secado, condiciones climáticas, almacenamiento y herramientas recomendadas. CHIPEQ puede solicitar fotos, videos, información del producto, lote o una muestra.	CHIPEQ cannot guarantee a result based solely on final appearance if product instructions were not followed or external factors were involved. Before making an application claim, review surface preparation, application method, dilution, coverage, drying time, weather conditions, storage, and recommended tools. CHIPEQ may request photos, videos, product information, batch number, or a sample.

12. Responsabilidad del cliente / Customer responsibility

Español	English
El cliente es responsable de revisar el producto al recibirlo; almacenarlo según las instrucciones; usarlo conforme a la etiqueta; confirmar color, producto y cantidad antes de comprar; proporcionar información correcta de entrega y contacto; y conservar el comprobante de compra.	Customers are responsible for checking the product upon delivery; storing it according to instructions; using it according to the label; confirming color, product, and quantity before purchase; providing accurate delivery and contact information; and keeping proof of purchase.

13. Devoluciones no autorizadas / No unauthorized returns

IMPORTANTE / IMPORTANT

ES: No envíe productos a CHIPEQ sin recibir autorización e instrucciones de devolución. Los envíos no autorizados pueden ser rechazados o devueltos al cliente, con los costos correspondientes, sin perjuicio de los derechos legales aplicables.

EN: Do not ship products to CHIPEQ without receiving return authorization and instructions. Unauthorized shipments may be refused or returned to the customer, with applicable costs, without prejudice to applicable legal rights.

Transparencia legal / Legal Transparency

14. Qué significa esta política / What this policy means

Español	English
El plazo de 7 días indicado aquí es una condición comercial de CHIPEQ para devoluciones o cambios, sujeta a las condiciones descritas. No significa que desaparezcan garantías u otros derechos legales del consumidor. Las solicitudes por defectos, incumplimientos o daños deben evaluarse según los hechos y las normas aplicables.	The 7-day period stated here is a CHIPEQ commercial condition for returns or exchanges, subject to the stated conditions. It does not mean that consumer warranties or other legal rights disappear. Claims involving defects, non-conformity, or damage must be evaluated based on the facts and applicable law.

15. Protección del consumidor en República Dominicana / Consumer protection in the Dominican Republic

Español	English
La Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No. 358-05 y las disposiciones de Pro Consumidor establecen protecciones para consumidores, incluyendo información clara y derechos relacionados con garantías y productos que no cumplen las condiciones para las cuales fueron destinados. Las normas aplicables prevalecen sobre cualquier condición comercial incompatible.	Dominican Republic Law No. 358-05 and Pro Consumidor provisions establish consumer protections, including clear information and rights related to warranties and products that do not meet the conditions for which they were intended. Applicable mandatory rules prevail over any incompatible commercial condition.

16. Revisión final de CHIPEQ / CHIPEQ final review

Español	English
Cada solicitud será revisada individualmente. CHIPEQ determinará, según la evidencia disponible, el estado del producto, la causa del problema y las normas aplicables, si corresponde reembolso, cambio, reemplazo o crédito. Nada de esta política pretende eliminar un derecho del consumidor que legalmente no pueda ser renunciado.	Each request will be reviewed individually. CHIPEQ will determine, based on available evidence, product condition, cause of the issue, and applicable rules, whether a refund, exchange, replacement, or credit is appropriate. Nothing in this policy is intended to eliminate a consumer right that cannot legally be waived.

Cómo solicitar una devolución / How to Request a Return

17. Información requerida / Required information

ESPAÑOL	ENGLISH
• Nombre del cliente • Número de factura o recibo • Fecha de compra y recepción • Producto, color y cantidad • Número de lote, si está disponible • Motivo de la solicitud • Fotos o videos cuando correspondan • Teléfono y correo de contacto	• Customer name • Invoice or receipt number • Purchase and delivery date • Product, color, and quantity • Batch number, if available • Reason for the request • Photos or videos when applicable • Phone number and contact email

18. Contacto oficial / Official contact

CHIQEQ Civil High Innovation P. Endurance Quality (CHIQEQ) S. R. L. Correo: multifuction@civilhighinnovationpaint-endurance qualitychipeq.ink Web: civilhighinnovationpaint-endurancequalitychipeq.ink Autorización previa requerida.	CHIQEQ Civil High Innovation P. Endurance Quality (CHIQEQ) S. R. L. Email: multifuction@civilhighinnovationpaint-enduranceq ualitychipeq.ink Website: civilhighinnovationpaint-endurancequalitychipeq.ink Prior authorization required.
--	--

AVISO AL CLIENTE / CUSTOMER NOTICE

ES: Inspeccione su producto inmediatamente después de recibirlo. Si considera que está dañado o defectuoso, no lo abra, mezcle, diluya ni modifique. Contacte primero a CHIQEQ para recibir instrucciones. EN: Inspect your product immediately after receiving it. If you believe it is damaged or defective, do not open, mix, dilute, or modify it. Contact CHIQEQ first for instructions.

Versión / Version: 1.0 • Fecha / Date: September 19, 2026 • Documento bilingüe para clientes / Bilingual customer document
Nota / Note: This document is a commercial policy. Local legal review is recommended before use as a contract or binding terms. / Este documento es una política comercial. Se recomienda revisión jurídica local antes de utilizarlo como contrato o términos vinculantes.