



## POLITICA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS Y GARANTIA

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos claros bajo los cuales se ejecutarán los procesos de Devolución en Ventas y Garantías, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente definida por el estado colombiano.

### 2. DEFINICIONES

- **Devolución en venta:** Se define como el acto o derecho por el cual se devuelve un producto previamente comprado, cuando por diversas razones no cumple con las cláusulas pactadas.
- **Garantía:** De acuerdo al Estatuto del Consumidor, se define como la responsabilidad compartida y temporal que debe asumir ESTRATEGIAS S.A.S y el Fabricante sobre los productos comercializados, con el fin de garantizar a sus clientes el respaldo del producto adquirido en cuanto a calidad, idoneidad (especificaciones técnicas del producto) y seguridad de los mismos.

### 3. POLITICA DE DEVOLUCIÓN EN VENTA

- 3.1. El tiempo máximo para generar la devolución de un pedido será de 5 días hábiles posteriores a la entrega de la mercancía, siempre y cuando esté en condiciones óptimas.
- 3.2. Para que una devolución proceda, la mercancía debe cumplir con las siguientes condiciones:
  - a. El producto debe ser enviado con todos sus empaques originales y en perfectas condiciones
  - b. El producto debe ser enviado sin ensamblar
  - c. El producto debe ser enviado con todos sus accesorios y regalos promocionales que estuvieron asociados a la compra.
  - d. El producto debe ser enviado con todos sus manuales e instructivos de uso
  - e. El producto debe conservar todas las etiquetas
  - f. El producto no debe presentar señales de uso
  - g. No ser productos elaborados o transformados a la medida del cliente (Tapetes, vasos, cascos entre otros).
  - h. No ser un producto adquirido sobre la base de negociaciones especiales para consumo específico del cliente.



## **POLITICA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS Y GARANTIA**

- 3.3. El tiempo máximo establecido para generar la devolución de un pedido por “Retracto en la compra” será de 5 días hábiles posteriores a la entrega de la mercancía al Cliente.
- 3.4. En caso de que el pedido sea entregado en mal estado, trocado o en menor cantidad a la solicitada, el Cliente tendrá un tiempo máximo de 5 días hábiles posteriores a la entrega para realizar la reclamación al área de Servicio al Cliente o al asesor asignado.
- 3.5. Productos que tengan fecha de vencimiento solo serán recibidos en devolución si esta no supera los 30 días calendario posteriores a la fecha de entrega.
- 3.6. Si al momento de la entrega de mercancía el cliente evidencia daños o alteraciones en condiciones de empaque, cintas de seguridad con signos de haber sido violentadas, faltantes en el número de cajas relacionadas en la guía de transporte, debe registrar la novedad por escrito en el cumplimiento de entrega (guía de transporte) y podrá exigir al transportador entregar la mercancía inventariada.
- 3.7. Toda solicitud de devolución en ventas podrá tramitarse a través del mismo canal por el cual se realizó la compra.
- 3.8. Los productos en promoción o con descuento están sujetos a condiciones y restricciones, expresadas en la oferta del producto.
- 3.9. Están exentos de devolución todos los elementos de protección personal o cuidado personal, si se evidencia que se han puesto en uso por parte del Cliente o han sido sacados de su empaque, por ejemplo:



## **POLITICA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS Y GARANTIA**

- Protector Auditivo
- Guantes
- Tapa oídos
- Arnés
- Barbuquejos
- Eslingas- Líneas De Vida
- Trajes
- Botas
- Tapabocas
- Papel higiénicos
- Toallas de manos
- Filtro Y Pre filtros



## POLITICA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS Y GARANTIA

- Retenedor Para Filtro
- Cartuchos Vapores
- Respiradores
- Caretas
- Cascos
- Tafiletes
- Chalecos
- Gafas- Monogafas
- Paños de limpieza
- Y cualquier otro elemento de protección personal y / O cuidado personal

**Nota:** están exentos de devolución productos tales como: Mechas en algodón, microfibras y mopas.

- 3.10. Será responsabilidad del Cliente asumir el costo del flete de transporte, siempre y cuando la causal de devolución sea “Retracto en la compra” y la podrá tramitar por medio de las transportadoras aliadas de ESTRATEGIAS S.A.S. Los costos de transporte para las demás causales de devolución serán evaluados por ESTRATEGIAS S.A.S. con el fin de determinar el responsable del pago de envío.

**Nota:** ESTRATEGIAS S.A.S no se hará responsable de los procesos de reclamación ante las transportadoras diferentes a las aliadas, por problemas en el transporte como: daños, perdidas, robos o alteraciones del producto.

- 3.11. Será responsabilidad de Cliente garantizar que el producto se encuentre debidamente empacado, rotulado y protegido según su naturaleza con el fin de que no se vea afectado durante el proceso de transporte a la bodega definida por el área de Servicio al Cliente o el Asesor asignado.
- 3.12. El área de Servicio al Cliente tendrá cinco (5) días hábiles después de recibir el producto para revisar e informar al Cliente si cumple con los criterios de aceptación de devolución.

**Nota:** En caso de que el volumen de mercancía supere el tiempo máximo permitido, se le informará al cliente con anticipación para acordar los tiempos aproximados para la revisión.



## **POLITICA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS Y GARANTIA**

- 3.13. ESTRATEGIAS S.A.S contará con un periodo de tiempo no mayor a 15 días calendario posterior a la radicación de la solicitud de devolución, para realizar la devolución total del dinero al cliente, siempre y cuando esta proceda. La devolución del dinero se realizará sin efectuar descuentos o retenciones por concepto alguno y se procederá a realizar a través del mismo medio de pago utilizado en la compra.
- 3.14. Solo se podrá recibir mercancía en devolución por parte de los Clientes de ESTRATEGIAS S.A.S, si se cuenta con la autorización de recolección por parte del área Logística.
- 3.15. Para cualquier Petición, Quejas, Reclamos y/o Sugerencia, los clientes podrán ponerse en contacto con ESTRATEGIAS S.A.S a través del asesor asignado o el departamento de atención al cliente.

### **4. POLITICA DE GARANTIA**

- 4.1. Para ejercer el derecho de garantía se debe cumplir con las siguientes condiciones:
- 4.1.1. La garantía del producto debe estar vigente de acuerdo a cada fabricante.
- 4.1.2. El producto debe contar con la factura y los documentos de garantía. En caso de que el producto no tenga un documento que certifique un periodo de garantía, éste debe tener menos de 12 meses de entregado.
- 4.1.3. El daño del producto debe ser por un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad.
- 4.1.4. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del Cliente.
- 4.1.5. Cumplir con las condiciones exigidas por el fabricante del producto.
- 4.2. La garantía no aplicara, cuando:
- 4.2.1. El producto presente maltrato, accidente, uso en condiciones ambientales deficientes, catástrofes naturales o como consecuencias de estas y/o uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo (manual de instrucciones).
- 4.2.2. Desgaste de piezas consumibles
- 4.2.3. Presente daños causados por fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas atmosféricas.
- 4.2.4. Son daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios



## **POLITICA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS Y GARANTIA**

- no genuinos, no autorizados por la marca.
- 4.2.5. Son daños ocasionados por insectos o roedores.
  - 4.2.6. Son daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos como oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, rupturas por golpes, entre otros.
  - 4.2.7. El producto no presenta número de serie de la fabricación o este se encuentre alterado.
  - 4.2.8. Si el producto es intervenido o modificado por el Cliente, un tercero o un técnico no autorizado.
  - 4.2.9. El sello de garantía esté roto o adulterado.
  - 4.2.10. Una vez expire el término de la garantía
  - 4.2.11. Y demás causales consideradas por el fabricante.
- 4.3. Toda solicitud de garantías podrá tramitarse a través del mismo canal por el cual se realizó la compra.
- 4.4. Cuando se presente una solicitud de garantía sobre un producto que se encuentre ubicado en un lugar diferente a donde fue realizada la compra, el cliente deberá enviar registros fotográficos o videos al asesor o área de atención al cliente evidenciando el estado del producto para proceder con la validación de aplicabilidad de la garantía . una vez recibida respuesta por parte del fabricante se procede a notificar al cliente la recogida de la mercancía, en caso que en el proceso de validación el fabricante informe la no aplicabilidad de la garantía se comunicara directamente al cliente. Para el efecto, le serán informadas las empresas transportadoras debidamente autorizadas, así como la dirección a donde debe hacer llegar el producto, en estos casos el costo del flete será asumido por ESTRATEGIAS S.A.S. Si recibido el producto, se determina que la garantía no procede por cualquiera de las causales del numeral 4.2., el cliente podrá optar por recoger el producto en el punto de venta de ESTRATEGIAS S.A.S., o solicitar su devolución a través de empresa transportadora, en este evento, ESTRATEGIAS S.A.S. hará la devolución del producto con flete a cargo del cliente.
- 4.5. Toda solicitud de garantía de producto se remitirá a ESTRATEGIAS S.A.S, para su respectivo diagnóstico técnico, en caso de que la solicitud de garantía proceda, se aplicará reparación totalmente gratuita del producto si lo permite, de lo contrario, se debe realizar cambio del producto por otro de la misma especie, similares características y especificaciones técnicas o la



## **POLITICA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS Y GARANTIA**

devolución del monto total pagado por el producto, a elección del cliente. El plazo para la devolución del dinero será de quince (30) días hábiles a partir de la fecha en que se le comunique al cliente que el bien no es susceptible de reparación.

- 4.6. Una vez expire el término de la garantía legal o la solicitud de garantía sea rechazada por el centro de servicios, el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el producto, así como los costos asociados a su transporte.
- 4.7. El proceso de respuesta a la garantía solicitada se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la validación y aceptación de la solicitud de garantía.
- 4.8. Una vez resuelta la solicitud de garantía será responsabilidad del cliente reclamar el producto, si pasados 30 días a la respuesta sobre la garantía, el cliente no ha reclamado el producto, se le enviará una notificación por escrito para que pase a reclamarlo; si pasados 60 días a la fecha de envío de dicha notificación, el cliente no ha reclamado el producto, éste se entenderá abandonado legalmente y ESTRATEGIAS S.A.S. podrá disponer libremente de este.

Atentamente,

**HANS PETER VARGAS ROZO**  
Representante Legal



## **POLITICA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS Y GARANTIA**

### **5. REGISTRO DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>
0	12/07/2021	Creación Política de devolución en ventas y garantía.