

	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS Y GARANTÍAS	Código: PO-VE-02
		Versión: 03
		Fecha de actualización: Mayo 2021

1. OBJETIVOS

- a. Establecer los lineamientos claros bajo los cuales se ejecutarán los procesos de Devolución en Ventas y Garantías para los canales de venta Industria, Comercio y Retail, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente definida por el estado colombiano.
- b. Garantizar la repuesta oportuna y segura a los clientes de los canales de venta Industria, Comercio y Retail durante los procesos de servicio postventa.

2. TERMINOS Y DEFENICIONES

- a. **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.
- b. **GARANTIA:** De acuerdo al Estatuto del Consumidor, se define como la responsabilidad compartida y temporal que debe asumir SUMATEC 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. POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS

3.1 El tiempo máximo para generar la devolución de un pedido será de 10 días calendario 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 (Mangueras, espárragos, estampados, entre otros).
- h. No ser un producto adquirido bajo orden de compra de "Producto Especial".

	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS Y GARANTÍAS	Código: PO-VE-02
		Versión: 03
		Fecha de actualización: Mayo 2021

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. El retracto aplica para compras no presenciales.

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 2 días hábiles posteriores a la entrega para realizar la reclamación al área de Servicio al Cliente o al asesor asignado.

3.5 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.

3.6 Toda solicitud de devolución en ventas podrá tramitarse a través del mismo canal por el cual se realizó la compra.

3.7 Los productos en promoción o con descuento están sujetos a condiciones y restricciones, expresadas en la oferta del producto.

3.8 Están exentos de devolución todos los elementos de protección personal si se evidencia que se han puesto en uso por parte del Cliente o han sido sacados de su empaque, por ejemplo:

- Protector Auditivo
- Guantes
- Tapa oídos
- Arnés
- Barbuquejos
- Eslingas- Líneas De Vida
- Trajes
- Botas
- Filtro Y Prefiltros
- Retenedor Para Filtro
- Cartuchos Vapores
- Respiradores
- Caretas
- Cascos
- Tafiletes
- Chalecos
- Gafas- Monogafas
- Y cualquier otro elemento de protección personal

3.9 Están exentos de devolución todos los productos que pierdan sus propiedades de uso, por ejemplo: Mangueras cortadas o cristalizadas, productos químicos secos, mercancía oxidada, entre otras.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS Y GARANTÍAS	Código: PO-VE-02
		Versión: 03
		Fecha de actualización: Mayo 2021

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 SUMATEC S.A.S. Los costos de transporte para las demás causales de devolución serán evaluados por SUMATEC S.A.S. con el fin de determinar el responsable del pago de envío.

Nota: SUMATEC 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.

3.13 Toda solicitud de devolución que corresponda a compras efectuadas a través de un punto de venta será analizada con base en los criterios definidos en el numeral 3.2 de esta política. Si la devolución procede, a elección del cliente se aplicará: cambio del producto por otro de la misma especie, similares características y especificaciones técnicas, cambio de producto por uno de otra referencia, siempre y cuando sea de igual o mayor valor al inicialmente comprado o la devolución del monto total pagado por el producto.

3.14 SUMATEC S.A.S contará con un periodo de tiempo no mayor a 30 días calendario posteriores 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.

3.15 En caso de que el cliente solicite la devolución de mercancía adquirida por Acuerdos Comerciales, solo serán evaluados aquellos productos que tengan menos de 3 meses de haber sido entregados y serán autorizados por el Director Regional y/o Gerente Nacional de Ventas y Canales Tradicionales. Dichos productos deben cumplir con las condiciones mencionadas en el numeral 3.2 de esta política.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS Y GARANTÍAS	Código: PO-VE-02
		Versión: 03
		Fecha de actualización: Mayo 2021

3.16 Solo se podrá recibir mercancía en devolución por parte de los Clientes de SUMATEC S.A.S, si se cuenta con la autorización de recolección por parte del área Logística.

3.17 Para cualquier Petición, Quejas, Reclamos y/o Sugerencia, los clientes podrán ponerse en contacto con SUMATEC S.A.S a través del asesor asignado.

4. POLÍTICA DE GARANTÍAS

4.1 Para ejercer el derecho de garantía se debe cumplir con las siguientes condiciones:

- a. La garantía del producto debe estar vigente de acuerdo a cada fabricante.
- b. 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.
- c. El daño del producto debe ser por un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad.
- d. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del Cliente.
- e. Cumplir con las condiciones exigidas por el fabricante del producto.

4.2 La garantía no aplicara, cuando:

- a. 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).
- b. Desgaste de piezas consumibles
- c. Presente daños causados por fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas atmosféricas.
- d. Son daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos, no autorizados por la marca.
- e. Son daños ocasionados por insectos o roedores.
- f. 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.
- g. El producto no presenta número de serie de la fabricación o este se encuentre alterado.
- h. Si el producto es intervenido o modificado por el Cliente, un tercero o un técnico no autorizado.
- i. El sello de garantía esté roto o adulterado.
- j. Una vez expire el término de la garantía
- k. Y demás causales consideradas por el fabricante.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS Y GARANTÍAS	Código: PO-VE-02
		Versión: 03
		Fecha de actualización: Mayo 2021

- 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 enviarlo a SUMATEC S.A.S. para su revisión, 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 SUMATEC 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 SUMATEC S.A.S., o solicitar su devolución a través de empresa transportadora, en este evento, SUMATEC S.A.S. hará la devolución del producto con flete a cargo del cliente.
- 4.5** SUMATEC S.A.S. atenderá directamente toda solicitud de garantía presentada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la entrega del producto, siempre que esta sea procedente; las solicitudes que se presenten con posterioridad a dicho término deberán tramitarse directamente por el cliente ante el centro de servicios debidamente autorizado por el fabricante, para lo cual SUMATEC S.A.S. le prestará el debido acompañamiento y seguimiento a la solicitud. En los eventos en que el producto no cuente con un centro de servicios debidamente autorizado por el fabricante, SUMATEC S.A.S. se hará cargo de la gestión y trámite de la garantía.
- 4.6** Toda solicitud de garantía de producto se remitirá al centro de servicios autorizado, de SUMATEC S.A.S, fabricante o Representante de Marca 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 devolución del monto total pagado por el producto, a elección del cliente. El plazo para la devolución del dinero será de quince (15) días hábiles a partir de la fecha en que así lo solicite el cliente o a partir de la fecha en que se le comunique al cliente que el bien no es susceptible de reparación.
- 4.7** 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 si el cliente se encuentra ubicado en un lugar distinto al centro de servicios.
- 4.8** 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.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS Y GARANTÍAS	Código: PO-VE-02
		Versión: 03
		Fecha de actualización: Mayo 2021

4.9 En caso de repetirse la falla sobre el producto y después de una evaluación técnica por parte del fabricante, a elección del Cliente se procederá con: una nueva reparación totalmente gratuita, cambio del producto por otro de la misma especie, similares características y especificaciones técnicas o la devolución del monto total pagado por el producto.

4.10 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 SUMATEC S.A.S. podrá disponer libremente de este.