

	<b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS Y GARANTÍAS E-COMMERCE</b>	Código: PO-VE-04
		Versión: 02
		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 el canal E-commerce, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente definida por el estado colombiano.
- b. Garantizar la repuesta oportuna y segura a los clientes del canal E-commerce 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 y seguridad de los mismos.

## 3. POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS E-COMMERCE

- 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 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.
- 3.3 En caso de que el pedido llegue 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.
- 3.4 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

	<b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS Y GARANTÍAS E-COMMERCE</b>	Código: PO-VE-04
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Mayo 2021

- e. El producto debe conservar todas las etiquetas
- f. El producto no debe presentar señales de uso

**3.5** Toda solicitud de devolución en ventas podrá tramitarse a través de los canales virtuales por donde se realizó la compra o en uno de los puntos de venta de SUMATEC S.A.S. En caso de tramitar la solicitud de devolución por alguno de los canales virtuales, el Cliente deberá informar el motivo de la devolución y de ser necesario adjuntar el registro fotográfico que permita evidenciar las condiciones en que se encuentra el producto.

**3.6** Para cualquier orientación y acompañamiento al Cliente, SUMATEC S.A.S tiene habilitada la línea de gratuita de atención al cliente 018000 97 99 00 o el correo electrónico [contactoweb@sumatec.co](mailto:contactoweb@sumatec.co) / [servicioalcliente@laferre.co](mailto:servicioalcliente@laferre.co), donde personal calificado realizará el acompañamiento al Cliente en la generación de su solicitud de devolución.

**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

**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.

	<b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS Y GARANTÍAS E-COMMERCE</b>	Código: PO-VE-04
		Versión: 02
		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 asumidos por SUMATEC S.A.S, quien a su vez tendrá habilitados los canales de atención al cliente mencionados en el numeral 3.6 para realizar orientación, acompañamiento y seguimiento a la solicitud de retracto.

**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, pérdidas, 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.

**3.12** El área de Servicio al Cliente tendrá tres (3) días hábiles después de recibir el producto para revisar e informar al Cliente si cumple con los criterios de aceptación de devolución.

**3.13** En caso de que la devolución no cumpla por causales como piezas faltantes y/o empaques faltantes, se mediará con el Cliente para que realice la devolución completa del producto y aceptar la solicitud de devolución.

**3.14** Las solicitudes de devolución que no cumplan con ninguno de los criterios establecidos en el numeral 3.4, serán notificadas al Cliente con las evidencias claras, la justificación por la cual no procede la solicitud de devolución y se mediará para realizar la devolución de la mercancía a la dirección de envío inicial.

**3.15** En los casos en que la solicitud devolución cumpla con todos los criterios establecidos en el numeral 3.4, SUMATEC S.A.S realizará la devolución total del dinero al Cliente en un periodo de tiempo no superior a 30 días calendario posteriores a la radicación de la solicitud de devolución. La devolución del dinero se realizará sin efectuar descuentos o retenciones por concepto alguno y se procederá a realiza a través del mismo medio de pago utilizado en la compra.

	<b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS Y GARANTÍAS E-COMMERCE</b>	Código: PO-VE-04
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Mayo 2021

#### 4. POLÍTICA DE GARANTÍAS E-COMMERCE

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

- a. La garantía del producto debe estar vigente.
- 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.
- 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

Y demás causales consideradas por el fabricante.

**4.3** Toda solicitud de garantías podrá tramitarse a través de los canales virtuales por donde se realizó la compra o en uno de los puntos de venta de SUMATEC S.A.S

**4.4** Para cualquier orientación y acompañamiento al Cliente, SUMATEC S.A.S tiene habilitada la línea de gratuita de atención al cliente 018000 97 99 00 o el correo electrónico [contactoweb@sumatec.co](mailto:contactoweb@sumatec.co) / [servicioalcliente@laferre.co](mailto:servicioalcliente@laferre.co), donde personal calificado realizará el acompañamiento al Cliente en la generación de su solicitud de devolución.

	<b>POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS Y GARANTÍAS E-COMMERCE</b>	Código: PO-VE-04
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Mayo 2021

- 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** El trámite de 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** 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.