

	<b>POLÍTICA DE GESTIÓN DE DEVOLUCIONES</b>	CÓDIGO: RG-VT-02
		VERSIÓN: 1

**INDUMMELBRA S.A.**, es una organización orientada a servir con efectividad al cliente tanto interno como externo, manteniendo la cortesía, amabilidad y cordialidad como elementos clave de un buen servicio, asumiendo cada comunicación como una oportunidad de mejora y un afianzamiento de nuestras relaciones con nuestros clientes. Adicionalmente se han definido los siguientes parámetros para la atención del cliente:

**1) VISIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD:**

La política y la información relacionada con la GESTIÓN DE DEVOLUCIONES será divulgada a todo el personal de la organización y se mantendrá disponible para todos nuestros clientes y partes interesadas, en medios como listas de precios, catálogos, página Web, App, Software de Gestión, entre otros medios de comunicación habilitados por la organización.

**2) COMUNICACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE:**

- a) La comunicación directa con el cliente se realizará a través del proceso de Gestión Ventas.
- b) La persona que atienda al cliente debe mantener una comunicación clara, cordial y respetuosa.

**3) DEVOLUCIONES:**

- a) Definición Devolución: cualquier repuesto que el cliente devuelve a la organización.
- b) Tiempo para Notificar Devoluciones y Cambios: se dispone de un plazo máximo de 30 días calendario para notificar devoluciones, a partir de la fecha de entrega de la mercancía al cliente.
- c) Casos donde no Aplican Devoluciones.
  - Devoluciones que se realicen fuera del tiempo de notificación (30 días Calendario después de la fecha de entrega)
- d) Entrega de Devoluciones:
  - Reportar la Devolución al Gestor Comercial asignado, quien coordinará los aspectos de transporte de la mercancía. Toda devolución debe ser reportada previamente.

	<b>POLÍTICA DE GESTIÓN DE DEVOLUCIONES</b>	CÓDIGO: RG-VT-02
		VERSIÓN: 1

*NOTA1: No se recibirá de parte de los clientes, mercancía en devolución con fletes contra entrega. **INDUMMELBRA S.A.S.**, se encargará de coordinar las devoluciones por medio del Gestor Comercial.*

*NOTA2: No se recibirán Devoluciones sin relacionar el número de la factura que corresponda y sin el debido formato de devoluciones diligenciado por el gestor comercial.*

e) Requisitos para entregar la Devolución:

Para que su devolución sea tenida en cuenta y si es el caso, hacer efectiva la garantía, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Reportar la Devolución al gestor comercial asignado, quien coordinará los aspectos de transporte de la mercancía. Toda garantía debe ser reportada previamente
  - Relacionar el Número de factura con el cual se compró el producto.
  - Presentar el producto con el empaque original
- f) Devolución por error de digitación.
- Cuando el cliente digita erróneamente su pedido, los gastos generados para aceptar una devolución deben ser asumidos por el cliente (flete)

#### **4) GARANTIAS:**

a) Definición de Garantía:

Devolución Reportada por nuestros clientes, a la cual se otorga el respaldo por fallas de diseño, fabricación y/o materiales de nuestros productos a través de Nota Crédito.

b) Cobertura de la Garantía:

- Se recibe Garantía por productos comprados con fechas inferiores a un año después de la fecha de facturación, siempre que no sea por condiciones de uso o mala manipulación de los productos.
- La garantía cubre defectos o fallas de fabricación, según revisión y concepto de nuestro laboratorio de calidad.

	<b>POLÍTICA DE GESTIÓN DE DEVOLUCIONES</b>	CÓDIGO: RG-VT-02
		VERSIÓN: 1

c) No cobertura de la Garantía:

- No aplica garantía para productos correspondientes a facturas con fechas superiores a un año.
- No cubre ningún daño causado por manejo incorrecto, choques, accidentes, incendio y demás factores externos a la estructura del producto.
- No cubre cuando el uso, cuidado u operación del producto no haya sido la adecuada de acuerdo con las condiciones óptimas de manejo del producto.
- No cubre cuando el producto haya sido usado fuera de su capacidad, golpeado, o expuesto a condiciones que alteran su composición, dañado por algún líquido o sustancia corrosiva, así como por cualquier otra falla no atribuible a la fabricación del producto.
- No cubre cuando el producto haya sido instalado, desarmado, modificado o reparado de forma incorrecta.
- No cubre cuando la falla sea originada por el desgaste normal de las piezas debido al uso.

**5) ENTREGA DE PRODUCTOS A CLIENTES:**

Los Productos que no Cumplan con los requisitos especificados para Garantía o devolución serán devueltos una vez el gestor comercial le haya informado al cliente, el cual debe asumir los gastos de envío.

**MARIO RODOLFO BUSTOS CRUZ  
GERENTE GENERAL**

Revisado			Aprobado	
<b>Nombre</b>	Oscar Javier Riaño	Hugo Ramirez	<b>Nombre</b>	Mario Rodolfo Bustos Cruz.
<b>Cargo</b>	Gerente Estrategia y Calidad	Gerente de Ventas	<b>Cargo</b>	Gerente General.
<b>Fecha</b>	18/01/2018	18/01/2018	<b>Fecha</b>	3/3/2021