

1. PROPOSITO:

Describir las actividades que se desarrollan en ELECTROVERA S.A., para la solicitud de devolución de material eléctrico por parte de los clientes.

2. ALCANCE:

Este documento aplica para las decisiones y acciones que se toman para aceptar la devolución de un material eléctrico vendido por ELECTROVERA S.A.

3. DEFINICIONES:

- 3.1. **Política:** Directrices dadas por ELECTROVERA S.A., para la toma de decisiones de acuerdo a cada situación.
- 3.2. **Devolución:** Situación en la que un cliente de ELECTROVERA S.A. no acepta un producto vendido y solicita el retorno a ELECTROVERA S.A., justificando el motivo de la solicitud de devolución.
- 3.3. **Pedido Errado por parte del cliente:** Situación en la que el cliente hace una compra y después de realizada y de recibido el producto de acuerdo con sus requerimientos, evidencia un error en la orden de compra y/o en la solicitud del producto, habiendo pedido el material o la cantidad equivocada.
- 3.4. **Productos con defecto de fabricación:** Llámese aquellos productos que, en calidad de nuevo y recién comprados, presenta algún tipo de falla o disfuncionalidad.

4. NORMAS PARA DEVOLUCION DE PRODUCTO:

- 4.1. El cliente debe solicitar su devolución al Asesor Comercial no posterior a 15 días calendario a partir de la fecha de entrega del producto sin excepciones, haciéndole entrega al asesor tanto de la factura como el producto.
- 4.2. El Asesor Comercial realizará el primer filtro, verificando que el producto se encuentre en perfectas condiciones y realizará una nota crédito en el sistema MANTIS por el valor de la devolución.
- 4.3. El Asesor Comercial, Analista de inventarios y Coordinador de Compras, validarán las condiciones de la devolución, para realizar la autorización respectiva, por parte del Coordinador de Compras. En este caso, el Analista de Inventarios podrá recibir o aceptar y/o aceptará la devolución del producto directamente del Cliente.
- 4.4. El Analista de Despachos verificará que la mercancía haya ingresado a la bodega y procederá a revisarla según la descripción de la factura por la cual se generó la devolución y dependiendo del estado del producto aceptará o no la nota a crédito por medio del sistema MANTIS.
- 4.5. El Asesor Comercial solo podrá aceptar la devolución y/o garantía de un producto, cuando esta venga acompañada de la factura, o la autorización de la Gerencia / Dirección Comercial y Coordinador de Compras, respetando las indicaciones del presente instructivo.
- 4.6. Tratándose de una solicitud de devolución por el causal "Pedido Errado" por parte del cliente, ELECTROVERA S.A., se reservará el derecho de aceptar o no una devolución de mercancía (Ver punto No. 6 del presente documento)
- 4.7. Tratándose de una solicitud de devolución por el causal "Producto con Defectos de Fabricación", la aceptación a la solicitud de devolución dependerá de la aceptación por parte del fabricante correspondiente. Se otorgará la garantía de acuerdo a las políticas del mismo y el Asesor Comercial transmitirá la respuesta al Cliente.

4.8. Devoluciones después del cierre contable serán realizadas por La Dirección Contable y Financiera, para ser revisadas posteriormente por auditoría.

5. ACEPTACIÓN DE LA DEVOLUCIÓN:

- 5.1. Todos los productos deben estar empaquetados en su envoltura original, sin uso y con los accesorios completos y en idéntico estado en el que fue entregado por ELECTROVERA S.A.
- 5.2. El cliente debe acompañar el producto con la factura de compra en original.
- 5.3. Los gastos de fletes serán asumidos por el cliente. En caso que la devolución no sea aprobada y que la mercancía ya haya sido enviada a ELECTROVERA S.A., esta se retornará al cliente en modalidad “flete contra entrega” haciendo uso de la compañía transportadora que tenga convenio con ELECTROVERA S.A.
- 5.4. ELECTROVERA S.A. generará una nota crédito a favor del cliente que podrá reducir su cuenta por pagar, o servirá de anticipo para su próxima compra y/o la devolución del dinero por solicitud expresa del Cliente.

6. CUANDO LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN OBEDECE AL CAUSAL “PEDIDO ERRADO” POR PARTE DEL CLIENTE;

En ningún caso se aceptara devolución de productos que:

- ✓ Se hayan importado o pedido a nuestro proveedor bajo orden de compra del cliente; es decir, que NO eran parte del stock de rotación al momento de recibir el pedido.
- ✓ Presenten señales de manipulación (rayones, huellas de uso de herramientas, etc.), empaque deteriorado y/o que no contengan todos los accesorios entregados.
- ✓ Se hayan adquirido en promoción.
- ✓ Por ningún motivo se aceptan devoluciones, ni cambio de cable después de cortado.
- ✓ No se aceptan devoluciones de productos de baja rotación, material de fabricación especial, productos caducado o fuera de línea o producto vendido en una promoción especial o de remate.

Nota Importante: CAUSALES CUANDO SE REQUIERE ANULAR UNA FACTURA:

En caso de que se requiera anular una factura, se deben cumplir los siguientes requisitos:

- ✓ La mercancía no debe haber salido de las instalaciones de ELECTROVERA S.A.
- ✓ La factura debe ser del mismo mes.
- ✓ Que el Cliente este bloqueado por cartera.
- ✓ Cliente cancela el pedido.
- ✓ Adición de material por solicitud del Cliente.
- ✓ Diligenciamiento erróneo por parte del Asesor Comercial como; error en el NIT, error en cliente, error en código de producto u otros errores que sean por mal diligenciamiento de la factura a nivel interno de la organización.
- ✓ La anulación de la factura se realizará por medio del sistema MATIS y debe ser anulada por la Directora Financiera por orden directa de la Gerencia.

7. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
00	Original	03/11/2017
00	Se cambia el código del documento, se cambia el nombre de política por instructivo, .se eliminan los formatos F-GCGC-02 Solicitud de Devolución de Mercancía y "F-GCGMV-21 Solicitud Anulación Factura" por cambio del sistema SIIGO a MANTIS, se cambia codificación del documento.	08/07/2019