

### **1. OBJETIVO:**

Describir el proceso que se lleva a cabo en Lince Comercial S.A. para la solicitud de devolución de los equipos o productos por parte de los clientes

### **2. ALCANCE:**

Este documento aplica para las decisiones y acciones que se toman para aceptar la devolución de un producto vendido por Lince Comercial S.A.

### **3. DEFINICIONES:**

- **Política:** Directrices dadas por la Dirección de Lince Comercial S.A. para la toma de decisiones de acuerdo a cada situación.
- **Devolución:** Situación en la que el cliente o cualquier usuario de los productos de Lince Comercial S.A. no lo acepta y solicita el retorno a Lince Comercial S.A., acompañado por la explicación de tal situación.
- **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, habiendo pedido la mercancía o la cantidad equivocada.
- **Productos con defecto de fabricación:** Llámese aquellos productos que, en calidad de nuevo y recién comprados, presenta algún tipo de falla o inoperatividad

### **4. NORMAS PARA DEVOLUCION DE PRODUCTO:**

- El cliente debe solicitar su devolución diligenciando el formato **“Solicitud de Devolución de Mercancía”** y adjuntando la factura escaneada. Estos documentos se envían al área comercial a través de correo electrónico.
- Tratándose de una solicitud de devolución por el causal **“Pedido Errado”** por parte del cliente, **Lince Comercial se reserva el derecho de aceptar o no una devolución de mercancía.** En cuyo caso, el plazo máximo para que Lince Comercial S.A. pueda recibir una solicitud de devolución es de 15 días calendario a partir de la fecha en que se entregó el producto. Sin excepciones.
- 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; en caso de respuesta negativa por parte del fabricante, se otorgará la garantía de acuerdo a las políticas del mismo.**

**En caso de ser aceptada la devolución:**

- Todos los productos deben estar empaquetados en su envoltura original y en idéntico estado en el que fue entregado por Lince Comercial S.A.
- Los productos deben contener todos los accesorios, manuales, documentación y registros enviados por Lince Comercial S.A.
- El cliente debe acompañar el producto con la factura original de compra.
- 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 Lince Comercial S.A. esta se retornará al cliente en modalidad “flete contra entrega” haciendo uso de la compañía transportadora que tenga convenio vigente con Lince Comercial S.A.
- Bajo ningún concepto se hará devolución de dinero. Se generará una nota crédito a favor del cliente que podrá reducir su cuenta por pagar, o servirá de anticipo para su próxima compra.

**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, incluidos los manuales y la documentación de registro.
- Se hayan adquirido en promoción.

**Tenga en cuenta:**

1. En caso que la mercancía recién adquirida presente faltantes o deterioro físico, estos deben reportarse dentro de los “tres días siguientes” al recibo de la misma y evidenciarlos.

2. Para tramitar su devolución contacte al departamento comercial quien le brindará la asesoría necesaria.
3. Todo producto que sea retornado a Lince Comercial, una vez se haya entregado o vendido al cliente, debe ser recibido de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente documento.

---

**Gerente General**