

	<b>POLITICA DEVOLUCION DE PRODUCTOS</b>	<b>Código:</b> PO-GE-05
		<b>Versión:</b> 2
		<b>Vigencia:</b> 17/10/2019
		<b>Páginas:</b> 1 de 3

## 1. ALCANCE

Este documento aplica para todos los clientes de Lince Comercial S.A.S que requieran tramitar la devolución de los equipos adquiridos como compra a través de una factura de venta, sujetos a la revisión por parte de Lince Comercial S.A.S para aprobación según las políticas y lineamientos aquí descritos.

## 2. DEFINICIONES

- ✓ **Política:** Directrices dadas por la dirección de Lince Comercial SAS para la toma de decisiones de acuerdo con cada situación.
- ✓ **Devolución:** Es el proceso mediante el cual un cliente que ha comprado equipos y/o productos en Lince Comercial SAS, los devuelve recibiendo a cambio una nota crédito.
- ✓ **Pedido errado por parte del cliente:** Situación en la que el cliente realiza una compra y una vez recibido el producto evidencia que realizó con error el pedido, en la referencia equivocada o la cantidad no correspondiente de acuerdo con sus necesidades.
- ✓ **Productos con defecto de fábrica:** Producto que en calidad de nuevo y recién comprado, presenta algún tipo de falla o inoperatividad.

## 3. POLITICAS DE DEVOLUCION DE PRODUCTO

- ✓ El cliente debe solicitar su devolución diligenciando el formato “**Solicitud de Devolución**” 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 SAS se reserva el derecho de aceptar o no una devolución de mercancía.** En cuyo caso, el plazo máximo para que Lince Comercial SAS pueda recibir una solicitud de devolución es de 5 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 con las políticas del mismo.

	<b>POLITICA DEVOLUCION DE PRODUCTOS</b>	<b>Código:</b> PO-GE-05
		<b>Versión:</b> 2
		<b>Vigencia:</b> 17/10/2019
		<b>Páginas:</b> 2 de 3

#### 4. POLITICAS PARA DEVOLUCION DE PRODUCTO

##### En caso de ser aceptada la devolución

- ✓ Todos los productos deben estar empacados en su envoltura original, y con todos los accesorios, manuales y documentación en idéntico estado en el que fue entregado por Lince Comercial S.A.S.
- ✓ El cliente debe enviar el producto con una copia de la factura de compra y el formato de solicitud devolución diligenciado.
- ✓ El cliente tiene 3 días hábiles para que el producto sea devuelto a la bodega de Lince.
- ✓ Los gastos de fletes serán asumidos por el cliente. Si la devolución no es aprobada y la mercancía ya ha sido enviada a Lince Comercial S.A.S, ésta se retornará al cliente en modalidad “flete contra entrega” haciendo uso de la compañía transportadora que tenga convenio vigente con Lince Comercial S.A.S.
- ✓ 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 se genera por el motivo “pedido errado” por parte del cliente; en ningún caso se aceptará 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:

- ✓ Cuando la mercancía recién adquirida presente faltantes o deterioro físico, estos deben reportarse dentro de los “tres (3) días siguientes” al recibo de la misma y evidenciarlos.

	<b>POLITICA DEVOLUCION DE PRODUCTOS</b>	<b>Código:</b> PO-GE-05
		<b>Versión:</b> 2
		<b>Vigencia:</b> 17/10/2019
		<b>Páginas:</b> 3 de 3

- ✓ Para tramitar su devolución contacte al departamento comercial quien le brindará la asesoría necesaria.
- ✓ Todo producto que sea retornado a Lince Comercial S.A.S, una vez se haya entregado o vendido al cliente, debe ser recibido de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente documento.
- ✓ Las recomendaciones de empaque:
  - Envuelva el(los) equipos en bolsa plástica, papel o caja para proteger el empaque original.
  - No pegue sticker, ni cintas sobre el empaque original.

Para el envío de Discos duros:

- Coloque la unidad interna en una bolsa contra descargas electrostáticas.
- Envuelva la bolsa con 2 pulgadas de envoltorio de burbujas de aire o acolchado de espuma que no deslice. Colóquela en una caja de cartón robusta. No utilice cartón rígido, ya que no es lo suficientemente fuerte para soportar los rigores del tránsito. Asegúrese de que el cartón corrugado esté libre de defectos y sea estructuralmente sólido.

**Nota:** Con excepción de aquellos productos que se hayan importado bajo orden de compra del cliente, y la gerencia de Mercado apruebe la devolución, el cliente deberá pagar un cargo por devolución de producto, correspondiente al 30% del valor de la mercancía devuelta.

**Martha Lucia Lince García**  
Gerente Desarrollo Estratégico