

HYDROIL	POLÍTICA PARA DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA PO-SGV-004	Fecha de aprobación:	Octubre de 2021
		Versión:	1
		Página:	Página 1 de 2

POLÍTICA PARA EL TRÁMITE DE DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA

El siguiente documento indica las condiciones y actividades a realizar para gestionar la devolución de mercancía dentro del territorio nacional:

1. En cumplimiento con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 Estatuto del consumidor, se deben recibir las devoluciones en un periodo no mayor a cinco (5) días hábiles después de facturado o entregado el producto, cualquiera que se dé primero.
2. Los días y horarios establecidos para recepción de mercancía por devolución, es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Bogotá: Carrera 59 #15 - 21.
Si se presenta festivo dentro del tiempo establecido se aceptará el día siguiente de acuerdo a lo anteriormente indicado.
3. La mercancía se recibe para trámite de devolución siempre y cuando se encuentre en su empaque original y en perfecto estado (sin resaltados, sin rayones, colores, etiquetas rotas, otros); no debe haber sido usada y debe contener la marca de seguridad del fabricante (si aplica).
4. Mercancía que no aplica para devoluciones por razones atribuidas al cliente: Manguera, racores, empaquetadura o sellos, partes o componentes mecanizados o modificados, cables (en general), corazas, iluminación (en general), termo incogibles, pedidos especiales (locales o importación).
5. Para clientes fuera de las zonas de ubicación de la sede principal de Bogotá:

El cliente debe entregar o enviar el producto a nuestras instalaciones:

Bogotá: Carrera 59 #15 - 21

Atención: **Servicio al Cliente**, junto al **formato para Solicitud de Devolución de Mercancía** y **copia de la factura**. Sin esta documentación no inicia el trámite.

*Todos los costos de envío y/o transporte correrán por cuenta del cliente.

El cliente debe notificar dentro de este periodo (5 días hábiles), vía correo electrónico con imágenes de la mercancía (incluyendo su empaque), el documento de recibido (remisión o factura) e indicando claramente el motivo de la devolución, a su Asesor Comercial.

Se responderá en un lapso no mayor a ocho (8) días hábiles la aceptación o no de la devolución de acuerdo a los motivos indicados y estado del producto.

Si la devolución es aceptada se enviará el formato **Solicitud de Devolución de Mercancía** de mercancía con la finalidad de devolverlo diligenciado con firma y sello junto a la factura o remisión y el producto, a nuestras sedes. Si no es aceptada, se justificarán las razones vía e-mail. Todo flete es a cargo del cliente.

Nota: De no cumplirse lo anteriormente descrito y el cliente envía el producto a la sede, se evaluará junto al Comercial los motivos (el Comercial diligencia **Solicitud de Devolución de Mercancía**), y de no ser aceptado, se hará devolución al cliente de la mercancía, donde los costos del flete serán asumidos por el cliente.

HYDROIL	POLÍTICA PARA DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA PO-SGV-004	Fecha de aprobación:	Octubre de 2021
		Versión:	1
		Página:	Página 2 de 2

6. Para clientes que realicen devoluciones entregando el producto directamente en la sede principal de Bogota:
Deben diligenciar en su totalidad el formato “**Solicitud de Devolución de Mercancía**” (información clara y legible) y adjuntar copia de la factura o la remisión con la cual fue entregado el material.
7. Los Asesores Comerciales No tienen autorización para:
 - Aprobar trámite de devoluciones.
 - Recibir mercancías por concepto de devolución.
8. En caso de retracto de compra por razones atribuidas al cliente y la misma ha sido facturada, se generará una Nota de Crédito que será reemplazada por mercancía. Si el cliente requiere la devolución del dinero, los costos de transporte y los demás administrativos que conlleve la devolución del bien, serán cubiertos por el cliente. Si las razones son atribuidas a HYDROIL, no se cobrarán costos de transporte ni gastos administrativos, se generará Nota de Crédito por cambio de mercancía o devolución de dinero (internamente se hará la trazabilidad y se tomarán las acciones respectivas).
9. HYDROIL se acoge a los conceptos emitidos por la DIAN, los cuales indican que los cierres contables internos de las compañías no pueden estar por encima de la Ley. Por tal razón No se realizarán anulaciones de facturas que impliquen únicamente el cambio de fecha de expedición. Concepto DIAN No. 048202 de agosto 4 de 2004.

Para mayor información puede comunicarse a:

PBX: +57 (601) 261 1471 o +57 (601) 261 8197 o al correo info@hydroil.co