

## **POLÍTICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS DE CLIENTES**

### **1. OBJETIVO.**

Controlar los procesos relacionados con los cambios y devoluciones de productos entregados al cliente con el fin de brindar toda la información necesaria para garantizar la satisfacción de las partes involucradas en la venta de productos de la empresa GOMEZ VELASQUEZ.

### **2. ALCANCE.**

Abarca todos los productos vendidos y entregados al cliente por parte de la empresa Gómez Velásquez

**Todo cliente que solicite una devolución de un producto debe tener en cuenta que:**

1. Para realizar cambios de productos el cliente se puede acercar a las instalaciones de GOMEZ VELASQUEZ, o si la compra se hizo por algún medio electrónico, comunicar por este mismo medio.
2. El cambio o devolución de productos se acepta dentro de los 10 días hábiles siguientes a la compra. Es necesario para la devolución que el producto debe estar sin uso, en perfectas condiciones, con etiquetas, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
3. Los plazos para generar cambios y devoluciones comienzan a correr a partir del día de la compra, en el caso de envío a domicilio comenzará a correr a partir de la fecha de entrega del producto.
4. Para el caso de mercancía despachada el cliente tiene un plazo de 3 días hábiles siguientes a la radicación de la devolución para enviar el producto de retorno.
5. En el caso de que el cliente anule una compra a través de contacto vía electrónica (telefónica, correo electrónico, redes sociales), o si al momento de llegar un pedido se rechaza (por una razón ajena a la responsabilidad de GOMEZ VELAQUEZ) y el producto ya ha sido despachado, deberá asumir los costos de envío y retorno del producto.
6. El costo del envío y retiro, según sea el caso, será asumido por GOMEZ VELASQUEZ cuando la devolución o cambio se produzca porque:
  - a) El producto no corresponde al detalle de la factura.
  - b) El producto corresponde al detalle de la factura, pero no es lo solicitado en la orden de compra.

c) El producto entregado se encuentra dañado

7. Para evitar inconvenientes, es muy importante que al momento de la recepción de la compra el cliente revise el buen estado de los productos antes de firmar la guía de entrega. Esto evitará problemas futuros y le servirá también para hacer uso de la garantía (si la hubiera).

8. En caso de que el cliente no se encuentre en el sitio estipulado para la entrega del producto cualquier persona encargada mayor de 18 años puede firmar la guía de recibo y hacerse responsable.

9. No se aceptarán reclamos por daños estéticos y/o faltantes una vez firmado la guía de conforme.

10. El cambio de un producto se puede hacer por otro de igual precio y de las mismas características o por una nota crédito correspondiente al valor de la compra, para lo cual se tiene que hacer primero la devolución y luego, la nueva compra.

11. Para efectos de devolución de dinero solo se podrá hacer efectivo mientras el producto se encuentre dentro de los 5 días hábiles siguientes a la compra y/o entrega estipulada en el artículo 47 de la ley 1480 del 2011.

Para efectos de agilidad del cambio o devolución el cliente debe conservar la factura o remisión de salida del producto. En caso de que el cliente no posea la factura GOMEZ VELASQUEZ le entregara una copia de la misma.

## CASOS DE NEGACIÓN DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN

- Que el cliente alegue que la factura no le llegó cuando en el correo de facturación electrónica de la empresa está la evidencia de que la factura fue enviada de manera correcta.
- Que el cliente exprese que la factura fue enviada al correo electrónico incorrecto sin haber notificado con anterioridad el cambio de correo de facturación electrónica.
- Que el cliente no acepte la factura porque cambió de razón social sin haber notificado con anterioridad que realizó dicho cambio.
- Que el cliente ya no requiera la mercancía solicitada porque no se vendió o no la va a necesitar después de 10 días de recibida la mercancía.

**Nota 1:** el video o foto del correo electrónico del cliente no es soporte para que este asegure que no recibió la factura electrónica. Quien reciba esta explicación del cliente debe solicitarle que verifique en su portal de la DIAN y esa sería la prueba de que la factura no fue enviada.



---

RAMIRO GOMEZ VELASQUEZ  
GERENTE GENERAL