



## **POLITICA DE DEVOLUCION DE MERCANCIA POR CAUSALES ATRIBUIBLES AL CLIENTE.**

El presente documento tiene como objetivo establecer la política de devolución de mercancía, de los Productos comercializados por **PCM International Corp SAS**.

Podrá aceptar la devolución de algún producto siempre y cuando cumpla con todas y cada una de las condiciones que se establecen en la siguiente política de Devoluciones:

- ✓ El plazo máximo para las devoluciones de mercancías atribuible al cliente será de 30 días a partir de la fecha de entregado el material.
- ✓ Se aceptará para fines de cambio o devolución las mercancías que se encuentren en óptimas condiciones: completo, en perfecto estado para su venta, sellado, con empaques y demás accesorios que integren el producto, los manuales y fichas técnicas que se encuentran en el interior de las cajas deberán ser los originales de fábrica. Y que se compruebe que fueron adquiridas en **PCM International Corp SAS**.
- ✓ Sera responsabilidad del cliente el manejo de las mercancías devueltas con la transportadora, ya que la mercancía que sea enviada con flete a cargo de **PCM International Corp SAS**, NO será recibida.
- ✓ No se aceptan devoluciones de inventario sobre pedido (mercancía con referencia o destinación específica solicitada por el cliente), salvo convenios específicos y/o autorizados por la Gerencia.
- ✓ Cualquier devolución, será reembolsada en caso de proceder, por medio de una nota crédito, aplicable a una factura actual o futura. Solamente habrá lugar a reembolso en dinero cuando:
  - El producto no admite reparación, cuando en virtud de la garantía se pide la reparación de los defectos.
  - Se repite la falla del bien y el consumidor en vez de nueva reparación pide que se le restituya el dinero.
  - Se ha adquirido el producto con pacto de tiempo de entrega y no esté disponible a la fecha pactada.

Las reparaciones son solicitadas al fabricante que corresponda.

Para los casos en que proceda la devolución en dinero, el monto cancelado se devolverá a una cuenta de banco del cliente.

- ✓ Nuestra Política de Devoluciones, podrá cambiar sin necesidad de previo aviso. Le informamos que por ningún motivo se podrá aceptar producto en devolución aun cuando haya recibido confirmación si cumple con alguno de los siguientes casos:
  - El producto se encuentra óptimo para su uso, pero previamente fue usado o instalado.



## **POLITICA DE DEVOLUCION DE MERCANCIA POR CAUSALES ATRIBUIBLES AL CLIENTE.**

- El empaque o las cajas de producto cuentan con etiquetas no originales o estén violadas; se encuentren rayado, con golpes, sucio o con otra forma de maltrato.
- El empaque o las cajas no sean originales o se encuentren abiertas.
- El producto haya sido solicitado sobre pedido (backorder).
- El producto esta caducado o está fuera de línea.
- El producto fue vendido por una promoción de especial o de remate.

### **PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN**

✓ El Cliente deberá solicitar la autorización de retorno del producto mediante correo o carta dirigida a su asesor comercial en donde explique el motivo de la devolución, para continuar con el trámite el cliente primero deberá obtener respuesta de aceptación de dicha devolución por parte de la dirección comercial. No se responderá por mercancías enviadas sin cumplir los anteriores requisitos.

1. El cliente será el responsable de acercar la mercancía a la dirección geográfica donde se efectúa la recepción de las devoluciones por parte de **PCM International Corp SAS**. y los costos que se originen por el traslado como fletes, manipulación, embalajes, etc. corren por cuenta del cliente.

2. El único día en que se aceptan devoluciones por mostrador serán los días viernes en el horario de 2.30 PM a 5:00 PM.

3. Luego de recibida e inspeccionada la mercancía devuelta y en caso de proceder la devolución, se tramitará la nota crédito o nota de devolución de mercancía en el departamento de contabilidad quien emitirá el respectivo documento o soporte en un plazo no mayor a 24 horas.

**NOTA:** PCM International Corp SAS. Asumirá el sobre costo que se originen de subsanar las devoluciones que se presenten por las situaciones que se mencionan a continuación y dará respuesta inmediatamente se conozca el caso:

- I. El producto no corresponde al detalle de la orden de compra del cliente.
- II. Cuando las cantidades no coincidan con las solicitadas por el cliente en la orden compra.
- III. El producto entregado se encuentra con defectos de fabricación. En todo caso y como control de calidad el cliente siempre deberá informar de manera escrita el motivo de la devolución.