

PROCESO

COMERCIAL

CODIGO	AC- FO-004
VERSION	3
FECHA	8/08/2023

FECHA DE SOLICITUD: DIA / MES / AÑO

DATOS CLIENTE

NIT: _____ RAZÓN SOCIAL: _____
 NOMBRE DE QUIEN DILIGENCIA EL FORMATO: _____ CORREO: _____
 TELEFONO: _____ ASESOR DE VENTA DELECTRICAS AC: _____

TIPO DE SOLICITUD:

MARQUE CON UNA X TIPO DE SOLICITUD: GARANTIA: DEVOLUCIÓN: CAMBIO:

SI ES DEVOLUCIÓN O CAMBIO DESCRIBA EL MOTIVO DE LA SOLICITUD:

SI ES GARANTÍA DILIGENCIA LA SIGUIENTE INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD:

DESCRIBA EL DEFECTO O FALLA QUE PRESENTA EL PRODUCTO:

FECHA DE INSTALACIÓN DEL PRODUCTO:

TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO DEL PRODUCTO:

MARQUE CON UNA X DONDE OCURRIO LA FALLA: PRUEBAS: PUESTA EN MARCHA:
 EN FUNCIONAMIENTO OTRO:

INFORMACIÓN DE PRODUCTOS:

NÚMERO DE FACTURA	CÓDIGO	NOMBRE DE PRODUCTO	CANTIDAD

POLITICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

Por favor leer detenidamente nuestra politica de garantias y devoluciones descrita en la parte de atras de este formulario. Tenga en cuenta que al diligenciar y presentar este formato no representa aceptación de la solicitud de garantía o devolución por parte de Distribuciones Delectricas AC; dado que actuamos como intermediarios entre el cliente final y el fabricante. La aceptación o negación de la solicitud se informará despues de hacer el debido análisis de los proustos y será otorgada al cliente en los terminos establecidos en nuestra politica de garantías y devoluciones publicada en nuestra página web y descrita en este formulario en la parte de atrás.

*Al diligenciar, leer y firmar este formulario acepta nuestra politica de tratamiento de datos publicada en nuestra pagina web <https://delectricasac.com/politica-de-privacidad/>
 *Al diligenciar, leer y firmar este formulario acepta nuestra politica de garantías y devoluciones descrita en la parte de atrás de este formulario y publicada en nuestra pagina web: <https://delectricasac.com/politica-de-devoluciones/>

FIRMA DEL CLIENTE

Nombre:
 Cedula:

FIRMA DE RECIBIDO DELECTRICAS AC

Nombre:
 Fecha de Recibido: DIA / MES / AÑO

POLITICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y GARANTÍAS DISTRIBUCIONES ELECTRICAS AC SAS

En cumplimiento de la ley 1480 de 2011 – Estatuto del consumidor la empresa reglamenta su política y procedimiento para devoluciones, cambios y garantías: **DEVOLUCIONES:** Los compradores pueden presentar solicitud de devolución del dinero por los productos comprados siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones: **1.** Por derecho de retracto: Artículo 47 ley 1480 de 2011: Cuando la compra se haya realizado por métodos no tradicionales, es decir cuando el cliente NO ha realizado la compra de manera presencial, sino por medio de correo electrónico, llamada o whatsapp, contará con cinco (5) días hábiles para solicitarlo, siempre que no se trate de productos de fabricación especial, solicitudes bajo pedido o cables fraccionados sobre los cuales no se aceptará devoluciones. **De haber ejercido el derecho de retracto, el cliente deberá:** **a.)** Asumir el costo de transporte de los productos hasta las instalaciones de la empresa en un 100%. **b.)** Devolver los productos en perfecto estado, sin haber usado, apto para nueva venta, sin tachones, stickers o cualquier tipo de marca o rotura de empaque que altere su presentación. **c.)** Diligenciar el formato Garantías y Devoluciones, enviar la solicitud por correo electrónico a garantias.devoluciones@delectricasac.com, con copia a su asesor comercial, anexando copia de la factura de venta, copia de la certificación de cuenta para realizar el reembolso, que debe corresponder estrictamente con el titular de la factura y su expedición no puede ser superior a 30 días. **d.)** Si la compra hubiera generado costos por fletes u otro tipo de gastos administrativos, estos serán facturados al cliente y en caso que la factura sobre la que se realiza la devolución se encuentre pagada, el cliente autoriza el débito de este concepto del saldo a reintegrar. **e.)** La empresa contará con 3 días hábiles para analizar la procedencia de la solicitud. Una vez aceptada cuenta con 30 días calendario para efectuar el reintegro del dinero en la cuenta certificada o nota a crédito donde conste el saldo a favor. **f.)** No será admisible el derecho de retracto cuando se trate de mercancías de fabricación especial, productos especiales adquiridos únicamente para el cliente, mercancía cuyos precios estén sujetos a variaciones del mercado o mercancía personalizada, especialmente cables y alambres que hayan sido fragmentados en tramos por petición del cliente. **2.** Dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la compra, el cliente pretenda la devolución de la mercancía y obtener la devolución del dinero por situaciones diferentes al derecho de retracto indicado en el numeral 1º, deberá diligenciar el formato Garantías y Devoluciones enviar la solicitud al correo electrónico a garantias.devoluciones@delectricasac.com para su correspondiente estudio y en caso de ser aceptada, la empresa cobrará como penalidad un 10% del valor de la mercancía por costos operativos los cuales el cliente autoriza sean descontados del saldo a favor que se genere, además de aceptar el descuento de cualquier otro gasto en que haya incurrido Distribuciones Eléctricas AC SAS en la venta, como fletes y gastos bancarios. No se admitirá solicitud de devolución de mercancía, cuando se trate de productos de fabricación especial, productos especiales adquiridos únicamente para el cliente, sujetos a precios con variaciones del mercado o mercancía personalizada, especialmente cables y alambres que hayan sido fragmentados en tramos por petición del cliente. Únicamente se recibirá la mercancía que se encuentre en perfecto estado, sin haber usado, apto para nueva venta, sin tachones, stickers o cualquier tipo de marca o rotura de empaque que altere su presentación. La empresa cuenta con 30 días a partir de la devolución de la mercancía para realizar el reintegro del dinero o la emisión de nota crédito por el valor equivalente. Cuando la mercancía se haya facturado a crédito y se encuentre impaga al momento de la solicitud de devolución, deberá diligenciar el formato Garantías y Devoluciones enviar la solicitud al correo electrónico a garantias.devoluciones@delectricasac.com para su correspondiente estudio y en caso de ser aceptada, la empresa cobrará como penalidad un 10% del valor de la mercancía por costos operativos, el cual será facturado y deberá ser pagado previo a la emisión de la nota de devolución, además se facturará cualquier otro gasto en que haya incurrido la empresa, con ocasión de la devolución, los cuales deben verificarse pagados para emitir la nota de devolución. Se observará además todas las reglas de estado de la mercancía antes descritas. **3.** Cuando Distribuciones Eléctricas AC SAS haya incurrido en error en la facturación o en la entrega siempre y cuando no proceda el cambio, procederá la devolución del dinero, verificando que la reclamación se haya llevado a cabo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de factura. El reintegro del dinero se realizará en los siguientes 30 días siguientes al reclamo. **4.** Distribuciones Eléctricas AC SAS no maneja la modalidad de mercancía en consignación. Cuando al comprador por algún motivo ajeno a la empresa le sobra productos realizados en su pedido la empresa bajo ninguna circunstancia aceptará la modalidad de mercancía en consignación. **CAMBIOS** En mercancías con entrega en el establecimiento de Distribuciones Eléctricas AC SAS, es obligación del comprador verificar el pedido entregado teniendo en cuenta que sea lo solicitado en cantidad y estado de los productos. En caso de irregularidades deberán ser informadas por el cliente de forma inmediata. En mercancías con entrega a domicilio, el comprador cuenta con un 1 día hábil para revisar y presentar cualquier requerimiento, reclamación o novedad sobre los mismos. Para el caso de cables y alambres fraccionados no se aceptan cambios ni devoluciones. Las mercancías enviadas por transportadora serán susceptibles de cambio siempre que se haya enviado referencias erróneas, si se reportan dentro de 1 día hábil siguiente al recibo, en dicho caso, el costo del flete correspondiente a la mercancía de reemplazo, será asumido por Distribuciones Eléctricas AC SAS. En conformidad con lo dispuesto por el artículo 773 del Código de comercio: Una vez que la factura sea aceptada por el comprador, se considerará, frente a terceros de buena fe exenta de culpa que el contrato que le dio origen ha sido debidamente ejecutado en la forma estipulada en el título. Serán admisibles cambios de mercancía, por referencias de mayor o igual valor dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la fecha de factura, diligenciando el formato Garantías y Devoluciones el cual deberá ser enviado a [a garantias.devoluciones@delectricasac.com](mailto:garantias.devoluciones@delectricasac.com), con copia al asesor comercial, anexando copia de la factura de venta e indicando la cantidad y tipo de producto por el que desea realizar el cambio. El valor que se genere por la nueva factura deberá ser mayor a la factura inicial. La empresa contará con 3 días hábiles para analizar la procedencia de la solicitud. No se aceptarán cambios, cuando se trate de mercancías de fabricación especial, productos especiales adquiridos únicamente para el cliente, mercancía cuyos precios estén sujetos a variaciones del mercado o mercancía personalizada, especialmente cables y alambres que hayan sido fragmentados en tramos por petición del cliente. En todo caso se observará las reglas sobre estado de la mercancía al momento de la devolución, descritas en los numerales anteriores. **GARANTÍAS:** La garantía legal está consagrada en el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 y se define como la obligación a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos. Los compradores pueden presentar la solicitud de garantía de los productos comprados teniendo en cuenta que Distribuciones Eléctricas AC SAS se sujeta a las condiciones que cada fabricante tenga establecidas y cuando cumpla con las siguientes condiciones: **a)** Diligenciar el formato de devolución o garantía del producto, enviar la solicitud por correo electrónico a garantias.devoluciones@delectricasac.com con copia al correo del asesor comercial asignado, para la revisión y aceptación. **b)** Aplicará la garantía, en caso de que un producto presente fallas, defectos de fabricación o deficiencia en su funcionamiento. (No se aceptarán garantías por daños ocasionados por el comprador). **c)** Los productos presentados para garantía estarán dispuestos a los términos que tenga cada Fabricante, Distribuciones Eléctricas AC SAS, es solidario en la garantía, siempre que cumpla con lo solicitado por el fabricante. **d)** El tiempo de garantía debe estar vigente de acuerdo con lo establecido por el fabricante. **e)** La garantía de los productos estará sujeta a un diagnóstico técnico por parte del fabricante. **f)** La garantía no aplica si el producto tuvo mal uso, instalación inapropiada, alteración o modificación. Se debe tener en cuenta lo indicado en el manual del producto. **g)** En caso que la garantía aplique, la empresa NO acepta que el producto sea cambiado por otro diferente. **h)** En caso de garantía comprobada, el valor del flete y riesgo de pérdida será asumido por Distribuciones Eléctricas AC, en calidad de intermediario, si la garantía no fuera aceptada por incumplimiento a las políticas del fabricante el valor del flete será asumido por el cliente. **i)** Como intermediarios del proceso la aceptación o negación de la garantía se informará después de hacer el debido análisis de los productos y será otorgada al cliente en los términos establecidos por el fabricante tanto en cobertura como en plazos. **j)** El tiempo de respuesta de las garantías será el dispuesto por el fabricante. **k)** Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien. **En caso de averías:** Si la mercancía fuera enviada por transportadora, deberá ser informado de manera inmediata al transportista, dejando como constancia la anotación respectiva sobre todas las copias de la guía, informando el número y descripción de unidades averiadas, de modo que se cuente con esta prueba para la reclamación ante la aseguradora. Si las averías se presentan en transportes propios de Distribuciones Eléctricas AC SAS, el cliente deberá dejar anotación de las unidades y su descripción sobre la copia del documento con que realiza la entrega el conductor. La presente política entra en vigencia el día 04 de agosto de 2023, fecha en que fue publicada en nuestra página <https://delectricasac.com/politica-de-devoluciones/>

FIRMA DEL CLIENTE

Nombre:

Cedula:

Fecha de Solicitud: DIA / MES / AÑO