



ACERO COMERCIAL ECUATORIANO S.A.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Versión 2

	<h1>POLÍTICA DE DEVOLUCIONES</h1>	Código: ACE-POL-003B
		Versión: 2
		Vigencia: 01/07/2024

1. Objetivo

Delimitar los términos y condiciones bajo los cuales Acero Comercial Ecuatoriano acepta la devolución de productos o servicios adquiridos por sus clientes.

2. Alcance

Esta política es aplicable para los clientes de Acero Comercial Ecuatoriano que requieran devolver productos adquiridos a nuestros asesores a nivel nacional.

3. Glosario

- **Devolución:** Entregar al vendedor una compra por no estar conforme con ella, obteniendo el reintegro del dinero.
- **Cambio:** Es la posibilidad de cambiar un producto por otro del mismo valor o similar.
- **Motivo de devolución:** Es la razón por la cual un cliente desea devolver un producto, pueden ser:
 - ✓ **Cambio:** El cliente desea reemplazar el producto por otro.
 - ✓ **Fallas del producto:** El producto vino con fallas de fábrica, fue recibido incompleto o no está apto para su uso.
 - ✓ **Desistimiento de compra:** El cliente ya no desea adquirir el producto.
 - ✓ **Producto distinto al solicitado:** El cliente recibió algo diferente a lo que había solicitado.
 - ✓ **Otro:** Todos los casos que no entran en las categorías anteriores.
- **Nota de Crédito:** Es un documento que acredita saldo a favor del cliente para su uso en futuras compras.
- **Plazo de devolución:** Es el período de tiempo dentro del cual el cliente puede devolver un producto o servicio.
- **Reembolso:** Es la devolución del dinero pagado por un producto o servicio que ha sido devuelto.

4. Política de devoluciones

4.1. Condiciones generales

- a) El cliente que requiera cambio o devolución de producto debe canalizar su requerimiento por medio del asesor comercial, llenando el formato COM-REG-001 "Solicitud de cambio o devolución de mercadería".
- b) Siempre que sea posible, el cliente debe hacer llegar por su cuenta los equipos devueltos a las instalaciones de Acero Comercial Ecuatoriano. En caso de que requiera que el equipo sea retirado de sus instalaciones, deberá asumir el costo de traslado.
- c) Acero Comercial Ecuatoriano S.A. asumirá costos de envío por devoluciones únicamente si el producto ha sido mal despachado, es decir, si no corresponde a lo solicitado por el cliente.
- d) Las solicitudes de devolución serán aprobadas siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:
 - ✓ El producto no ha sido usado.
 - ✓ El producto se encuentra completo, limpio, en perfecto estado, con su empaque original, y contiene en su interior los manuales originales de fábrica y accesorios.
 - ✓ El producto no presenta evidencia de haber sido manipulado técnicamente por un tercero.
 - ✓ El producto tiene menos de 30 días de haber sido adquirido.

La versión válida disponible es la publicada oficialmente por la empresa en su canal de MS SharePoint.
Cualquier copia impresa o digital que se encuentre fuera del sistema se considera no controlada.

4.2. Penalidades en devoluciones

- a) Acero Comercial Ecuatoriano S.A. recibirá los productos sin ningún tipo de penalidad cuando la devolución se realice por una de las siguientes razones:
 - ✓ El producto tiene defectos de fábrica o está incompleto.
 - ✓ El producto no corresponde al solicitado.
 - ✓ El producto no es apto para el uso al cual está destinado.
- b) En caso de que un producto devuelto presente fallas de operación imputables al manejo por parte del cliente se descontará de los valores abonados el valor completo de la reparación, de acuerdo con los valores que nuestro departamento técnico haya presupuestado para este fin. Adicional, se cobrará una penalidad del 10% de la factura por cargos administrativos. Estos valores serán facturados a nombre del cliente.
- c) Si el cliente entrega el equipo en buen estado, pero las cajas, manuales o empaques presentan signos de deterioro o no existen, se cobrará el 10% del valor de la factura como penalidad por gastos administrativos.
- d) Cuando el cliente haya asumido los costos por penalidad, la devolución de saldos a su favor se realizará por medio de una nota de crédito que podrá ser utilizada en la compra de cualquier producto o servicio de Acero Comercial Ecuatoriano S.A. durante un año calendario a partir de la fecha de emisión.

4.3. Exclusiones

- a) No se aceptarán devoluciones de productos que hayan sido comercializados en promoción, liquidación o en modalidad open box.
- b) No se aceptará producto en devolución si se presentan las siguientes novedades:
 - ✓ El producto fue intervenido o manipulado técnicamente por un tercero.
 - ✓ El empaque o el producto está sucio, rayado, con golpes o con otra forma de maltrato.
 - ✓ El producto es entregado sin alguno de los elementos incluidos dentro de la caja original (manuales, empaques, etc.).
- c) Si el producto ya fue usado no se aceptarán devoluciones, a menos que este haya sido instalado por personal de Acero Comercial Ecuatoriano S.A. y las novedades motivo de devolución se hayan presentado en el transcurso de los 5 días posteriores a la instalación.