

## POLÍTICA DE CAMBIOS Y/O DEVOLUCIONES DE PRODUCTO

**CABLECOL** establece las siguientes condiciones para que el cliente pueda solicitar un cambio y/o devolución de producto.

### Información Preliminar

- La garantía de los productos comercializados por Cablecol es de un año que empieza a correr desde la entrega de producto.
- La incorrecta manipulación y almacenamiento de la mercancía por parte del cliente no es motivo de garantía.
- Toda solicitud de devolución debe ser reportada por medio electrónico a través de la aplicación de **CABLECOL**, especificando la información del pedido, motivo de la devolución y las evidencias fotográficas respectivamente.
- La compañía NO realiza reembolsos de dinero al cliente.
- No es motivo para devolución la baja rotación del producto por parte del cliente.
- Todas las devoluciones de producto serán objeto de nota crédito o reposición de producto.

### 1. Tipo de Devoluciones

- **No conformidad de producto:** Es determinada cuando el producto tiene afectaciones físicas que afectan la calidad del mismo. Se pueden ocasionar por las siguientes causas.
  - Imperfecciones del producto que vienen directamente de fábrica.
  - Incorrecta manipulación del producto dentro de la bodega **CABLECOL**.
  - Averías generadas durante el traslado de la mercancía hacia el cliente por parte de la empresa transportadora.
- **No conformidad de tiempo de entrega:** Es determinada cuando la entrega del pedido se encuentra fuera del tiempo pactado con el cliente.
- **Inconsistencias de pedido:** Está determinada cuando el producto, la cantidad o las unidades de empaque son diferentes a lo requerido por el cliente en su orden de compra. Puede presentarse por las siguientes causas.
  - Error en la creación de pedido en el sistema por parte del Ejecutivo Comercial.
  - Error en la orden de compra emitida por el Cliente.
  - Error de entrega por parte de la Empresa Transportadora.
  - Error en el alistamiento y revisión del pedido, por parte del Almacenista o Supervisor.
  - Error de digitación en las guías de transporte.

### 2. Sobrecosto de las devoluciones

El sobrecosto causado por efecto de las devoluciones es cargado al responsable de la causa:



- **CABLECOL:** El sobrecosto es asumido por la compañía, cuando se determina que la devolución es generada por:
  - Incorrecta creación de pedido por parte del Ejecutivo Comercial.
  - Inconsistencias causadas durante el alistamiento y despacho de la mercancía.
  - No conformidad de productos, causado por defecto de fábrica o incorrecta manipulación dentro de la bodega de la compañía.
- **Empresa Transportadora:** Los sobrecostos que se generen por devoluciones de productos en mal estado que puedan haber sido generados durante el traslado de la mercancía al cliente.
- **Cliente:** El cliente asume el sobrecosto del flete de una devolución en el evento que se genere una devolución por una orden de compra mal emitida al Ejecutivo Comercial.

### 3. Plazos de las devoluciones

- **Plazos de solicitud:** Los plazos que tienen los clientes para realizar una solicitud de devolución son los siguientes:
  - El cliente tiene treinta (30) días **calendario** después de la entrega del pedido para reportar cualquier no conformidad de producto físico no detectada por el almacenista en el alistamiento, presentada durante la instalación o venta al por menor.
  - El cliente tiene cinco (5) días **hábiles** después de la entrega del pedido para reportar inconsistencias de referencia, cantidad y unidades de empaque del producto. Asimismo para reportar no conformidad en la entrega de producto cuando hay firma de recibido sin verificación.
- **Plazo de respuesta:** **CABLECOL** en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles debe definir y responder a la solicitud de devolución por parte del cliente.

El plazo de la compañía para realizar el cambio del producto va a depender de la disponibilidad de producto y/o tiempo en el cual se recibe la solicitud al área de logística.

### 4. Seguimiento y retroalimentación

**CABLECOL** dispone de toda la trazabilidad de los productos y despachos para establecer la causa de la devolución.


El Analista de Servicio al Cliente es el encargado de recibir todas las solicitudes de devoluciones documentadas por los Ejecutivos Comerciales para canalizarlas, administrarlas, realizar su medición y finalmente comunicar al cliente el estado de su solicitud.

- **Documentación:** Toda solicitud de devolución debe ser documentada por el Ejecutivo Comercial en el **Formato de Solicitud de cambios y/o devoluciones** para cargarla en la plataforma de intranet y sea gestionada por el Analista de Servicio al Cliente.



- **Medición:** Como parte del proceso de mejora continua de la compañía, se establecerán indicadores que permitan detectar las causas representativas que generan las devoluciones.
- **Comunicación:** El Analista de Servicio al Cliente es el canal de comunicación directo al cliente por medio de la aplicación móvil.

La presente política comienza a regir a partir del día 14 de Octubre de 2016 y será revisada y actualizada de acuerdo a los cambios sustanciales que se puedan presentar en el estatuto del consumidor (Ley 1480 de 2012) o en los procesos de la prestación del servicio de la compañía.



Jorge Uribe Márquez  
Gerente General