

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REFACTURACIONES		CÓDIGO: COM-D-002
	Versión: 00	Página: 1 de 7	

GENERALES

1. La política establece los criterios para la gestión y control de las actividades correspondientes al proceso de devoluciones y refacturaciones.
2. La Política de devoluciones y refacturaciones será modificada bajo la aprobación de la Gerencia General.
3. El Jefe de operaciones es responsable de garantizar que la política de devoluciones y refacturaciones sea cumplida y el proceso ejecutado de la forma establecida.

POLÍTICAS INTERNAS

1. Las solicitudes de devoluciones y refacturaciones son aprobadas únicamente por el área de Gerencia de logística y operaciones.
2. La solicitud de devolución debe ser enviada por correo electrónico al Asesor Comercial dentro de los **5 días hábiles**, a partir de la fecha de facturación y previa la aceptación de la factura electrónica frente a la DIAN, de lo contrario será rechazada.
3. El Gerente general revisará los casos excepcionales donde se solicite la aprobación de devoluciones **pasados los 5 días hábiles** para aprobar o rechazar la solicitud, siempre y cuando no se haya dado por aceptada la factura en la DIAN.
4. El Asesor comercial es responsable de informar sobre los cobros generados a los clientes por devoluciones fuera de tiempo. Así mismo debe avisarle al área de Cartera, para que generen el respectivo cobro enviando como soporte del mismo la copia de la factura ajustada o una factura adicional.
5. El cliente demostrará la aceptación de estos cobros a través de una autorización enviada por correo electrónico al Área de facturación indicando su compromiso de hacer el pago de los cobros que le apliquen. Si el cliente no se compromete al pago de estos cobros la devolución debe ser rechazada.

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre	Angela M. Paris Beltrán	Nombre	Germán M. Infante Valenzuela	Nombre	Rafael Francisco Novoa Palladino
Cargo	Directora de Recursos Humanos	Cargo	Gerente de soluciones tecnológicas	Cargo	Gerente General
Fecha	14-09-2023	Fecha	14-09-2023	Fecha	22-09-2023
Firma		Firma		Firma	

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier reproducción o impresión del presente documento se considera no controlado

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REFACTURACIONES		CÓDIGO: COM-D-002
	Versión: 00	Página: 2 de 9	

6. El Asesor Comercial debe diligenciar el formato de devoluciones y refacturaciones y hacerlo llegar al Jefe de operaciones y el área de facturación **inmediatamente, máximo plazo de un día hábil**. Éste formato se debe enviar junto a la copia del correo electrónico enviado por el cliente solicitando la devolución o refacturación. Ver **COM-F-003 Formato de devoluciones y refacturaciones**.
7. Para devoluciones el Asesor Comercial debe solicitar al cliente que envíe **evidencias fotográficas** sobre el estado de la mercancía que va a devolver, con el fin de evitar el envío de mercancía que no sea apta para devolución (productos abollados, empaques en malas condiciones, entre otros).
8. La respuesta al cliente sobre una solicitud de devolución o refacturación se generará dentro de los **3 días hábiles** siguientes a la fecha de recibida la misma en el área de Jefe de operaciones.
9. Después de aprobada la devolución y notificada la aprobación por correo electrónico al cliente, éste cuenta con **5 días hábiles** para enviar la mercancía a las bodegas de Provexpress S.A.S.
10. Después de aprobada una refacturación el Área de facturación cuenta con los siguientes plazos para llevar a cabo la refacturación y la radicación de facturas por parte del Área Logística, siempre y cuando no se hubiese dado acuse de aceptación a la factura electrónica frente a la DIAN:
 - 1 día hábil para la refacturación.
 - 2 días hábiles para radicación de facturas *locales (Bogotá y alrededores)*.
 - 3 días hábiles para radicación de facturas *nacionales*.
11. Cada devolución o refacturación aprobada debe tener como soporte el correo electrónico de la solicitud del cliente y el formato de devolución.
12. El cliente debe enviar la mercancía directamente a nuestras instalaciones. No se hacen recogidas de mercancía por solicitud de los clientes. Sólo se hacen recogidas cuando Provexpress S.A.S. sea causante de la devolución (ver inciso **21. MATRIZ CAUSALES DE DEVOLUCIÓN**).
13. La mercancía devuelta debe venir en la caja original y sellada, los sellos de seguridad intactos. La mercancía debe estar en perfecto estado y debe estar en su empaque original. Se debe anexar la copia de la factura de venta y el formato impreso de devolución.
14. Si al momento de recibir la mercancía devuelta existe alguna alteración en el estado de ésta o de sus empaques, el área de logística debe registrar la novedad en la guía del agente transportador y no se aceptará la devolución.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier reproducción o impresión del presente documento se considera no controlado

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REFACTURACIONES		CÓDIGO: COM-D-002
	Versión: 00	Página: 3 de 9	

15. El único caso mediante el cual se recibirán productos con la caja original abierta será para el caso de devoluciones por “Publicidad Engañosa” (ver inciso **21. MATRIZ CAUSALES DE DEVOLUCIÓN**). En estos casos el cliente debe adjuntar todas las pruebas que sean necesarias para evidenciar su solicitud.
16. El cliente será responsable de hacer llegar a las bodegas de Provexpress S.A.S. la mercancía en devolución por medio del agente transportador de confianza, libre de costos para Provexpress S.A.S. Entregas de devoluciones para PAGO CONTRAENTREGA por parte de Provexpress S.A.S. no serán recibidas.
17. Si el responsable de la devolución es un colaborador de Provexpress S.A.S. (Asesor Comercial, Auxiliar de logística, etc.), ésta persona deberá asumir el costo del transporte de la mercancía. Estos costos se deben notificar al Área de Cartera para realizar el cobro interno a través de una Factura de Servicio. Los cobros serán de la siguiente forma:
 - Si la devolución es *nacional*, el colaborador debe asumir el valor del flete generado en la factura de la empresa transportadora que aplique en cada caso.
 - Si la devolución es *local (Bogotá y alrededores)*, el trabajador debe asumir un pago por valor de **\$15.000**, por concepto de recogida de la mercancía en carácter de devolución por parte del Área Logística. En caso que el cliente acceda a llevar la mercancía a la oficina Bogotá, se deberá contar con la aprobación del Gerente de operaciones.
18. El Asesor comercial deberá solicitar por correo electrónico a la persona responsable de la devolución, la autorización del cobro por concepto del flete de transporte de la mercancía, mediante una factura de servicio.
19. Después de autorizado el cobro el Asesor comercial diligencia el formato de descuento por nómina y lo entrega al área de facturación para que efectúe el cobro de este concepto y se haga el respectivo descuento del valor a asumir.
20. Cuando en una misma solicitud se pida hacer devoluciones parciales y refacturación de productos, primero se debe llevar a cabo la devolución solamente. Una vez se haya realizado la devolución se procederá a generar la refacturación, siempre y cuando la factura electrónica no hay asido aceptada ante la DIAN.
21. A continuación se describen cada una de las causales de devolución y de refacturación, así como los requisitos para la aprobación de la causal, los responsables, los costos y los procesos adicionales posteriores a la devolución, según la causal.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier reproducción o impresión del presente documento se considera no controlado



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REFACTURACIONES

**CÓDIGO:
COM-D-002**

Versión: 00

Página: 4 de 9

MATRIZ CAUSALES DE DEVOLUCIÓN.

CAUSAL	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	COSTOS	RESPONSABLE	PROCESOS ADICIONALES
Mala Presentación de la mercancía	-Cuando el producto llega al cliente con empaque, embalaje o producto en mal estado y se reporta al momento de entregar el producto al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> -Hacer la solicitud de devolución dentro de los 5 días hábiles siguientes a la facturación. -Haber reportado el mal estado del producto al momento de recibir la mercancía. -Correo del cliente indicando el mal estado de la mercancía. -Fotografía del producto evidenciando en mal estado del producto o empaque. -Aprobación del Jefe de operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> -Fletes. -Valor de la mercancía. 	<ul style="list-style-type: none"> -Personal de Bodega. -Transportadora. -Conductor. -Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> -Refacturación de productos en buen estado. -Indagar trato del producto por parte del área logística. -Indagar trato del producto por la transportadora.
Error en la transportadora	-Cuando después del envío de mercancía por medio de la transportadora, se reportan inconvenientes (pérdidas, daños en la mercancía, etc).	<ul style="list-style-type: none"> - Hacer la solicitud de devolución dentro de los 5 días hábiles siguientes a la facturación. - Proceso de reclamación a la transportadora. - Reporte del caso explicando lo ocurrido y el procedimiento llevado a cabo por parte de la transportadora. - Fotografías de los productos afectados. - Aprobación del Jefe de operaciones - Hacer la solicitud de devolución dentro de los 5 días hábiles siguientes a la facturación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fletes - Valor de la mercancía. 	Transportadora.	<ul style="list-style-type: none"> -Negociación con el cliente para envío de la mercancía solicitada nuevamente.
Error en solicitud del cliente	-Por error en cantidad de producto.	<ul style="list-style-type: none"> -Hacer la solicitud de devolución dentro de los 5 días hábiles siguientes a la facturación. -Correo o comunicación del cliente reportando su responsabilidad. -Fotografías de los productos que se van a devolver, validando el perfecto estado. -Aprobación del Jefe de operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> -Fletes. -Pago de excedentes en precios 	-Cliente.	Refacturación cantidades correctas.
	-Por error en la referencia solicitada.	<ul style="list-style-type: none"> -Hacer la solicitud de devolución dentro de los 5 días hábiles siguientes a la facturación. -Correo o comunicación del cliente reportando su responsabilidad. -Fotografías de los productos que se van a devolver, validando el perfecto estado. -Aprobación del Jefe de operaciones 	<ul style="list-style-type: none"> -Fletes. -Pago de excedentes en precios. 	-Cliente.	Refacturación referencias correctas.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier reproducción o impresión del presente documento se considera no controlado



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REFACTURACIONES

**CÓDIGO:
COM-D-002**

Versión: 00

Página: 5 de 9

	-Cuando se asesora mal al cliente con productos que no cumplen con los requisitos planteados por el cliente.	-Hacer la solicitud de devolución dentro de los 5 días hábiles siguientes a la facturación. -Correo o comunicación del Asesor Comercial / Gerente de Producto reportando su responsabilidad. -Fotografías de los productos que se van a devolver, validando el perfecto estado. -Aprobación del Jefe de operaciones	-Fletes.	- Asesor comercial	- Refacturación cantidades correctas.
Error en la gestión comercial	-Cuando el Asesor Comercial no informa los tiempos de entrega correctamente	-Hacer la solicitud de devolución dentro de los 5 días hábiles siguientes a la facturación. -Correo o comunicación del Asesor Comercial / Gerente de Producto reportando su responsabilidad. -Fotografías de los productos que se van a devolver, validando el perfecto estado. -Aprobación del Jefe de operaciones	-Fletes.	- Asesor comercial	-Refacturación con plazos correctos
	-Cuando el Asesor Comercial / Gerente de Producto informa un valor diferente al real al cliente (manejo de impuestos, condiciones de promociones, etc).	-Hacer la solicitud de devolución dentro de los 5 días hábiles siguientes a la facturación. -Correo o comunicación del Asesor Comercial / Gerente de Producto reportando su responsabilidad. -Fotografías de los productos que se van a devolver, validando el perfecto estado. -Aprobación del Jefe de operaciones.	-Fletes -Pago de excedentes en precios.	- Asesor comercial	-Refacturación con precio correcto.
	No pago de la mercancía por el cliente	-Cuando se requiere pago de mercancía contra entrega y el cliente no paga la factura.	-Que el producto (y su empaque) se encuentre en perfectas condiciones para ser comercializado nuevamente.	-Fletes.	-Cliente. -Provexpress.
Error en el despacho	Cuando el Área de Despachos hace alistamiento de referencias equivocadas.	-Hacer la solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes a la facturación y/o reportar al momento de recibir el producto. -Correo del cliente reportando su solicitud o guía de la transportadora con la novedad. -Fotografías de los productos que se van a devolver, validando el perfecto estado. -Aprobación del Jefe de operaciones.	-Fletes.	-Personal de bodega. -Transportadora.	Refacturación de las referencias correctas.
	-Cuando el Área de Despachos hace alistamiento de cantidades equivocadas.	-Reportar el error de cantidad al momento de recibir el producto. -Correo del cliente reportando su solicitud o guía de la transportadora con la novedad. -Fotografías de los productos que se van a devolver, validando el perfecto estado. -Aprobación del Jefe de operaciones.	-Fletes.	-Personal de bodega. -Transportadora.	-Refacturación de las referencias correctas.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier reproducción o impresión del presente documento se considera no controlado



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REFACTURACIONES

**CÓDIGO:
COM-D-002**

Versión: 00

Página: 6 de 9

	-Cuando se despacha a un cliente el pedido de otro (pedidos trocados).	-Reportar el error en el pedido al momento de recibir el producto. -Correo del cliente reportando su solicitud o guía de la transportadora con la novedad. -Fotografías de los productos que se van a devolver, validando el perfecto estado. -Aprobación del Jefe de operaciones.	-Fletes.	-Personal de bodega. -Transportadora.	-Refacturación del pedido correcto.
Mercancía en préstamo	-Cuando se entrega mercancía al cliente, para exhibición en calidad de préstamo.	-Tener aprobación del préstamo por parte de Gerencia Comercial. -Hacer la solicitud dentro del plazo establecido con el cliente previamente a la facturación de los productos en préstamo. -Fotografías de los productos que se van a devolver, validando el perfecto estado. -Aprobación del Jefe de operaciones.	-Fletes.	-Provexpress. -Cliente.	-Refacturación de acuerdo con el Compromiso Comercial establecido con la marca (si aplica).
Cambio de referencia	-Cuando el cliente tiene algún cambio de referencia en su orden de compra.	-Hacer la solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes a la facturación. -Correo del cliente reportando el cambio en la orden de compra y señalando la nueva referencia. -Fotografías de los productos que se van a devolver, validando el perfecto estado. -Aprobación del Jefe de operaciones.	-Fletes.	-Cliente.	-Refacturación de referencias correctas.
Entrega fuerade tiempo al cliente	-Cuando el Área de Despachoso la transportadora se retrasa para entregar la mercancía.	-Hacer la solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes a la facturación y/o reportar al momento de recibir el producto. -Correo del cliente reportando su solicitud. -Fotografías de los productos que se van a devolver, validando el perfecto estado. - Aprobación del Jefe de operaciones.	-Fletes.	-Personal de bodega. -Transportadora.	-Refacturación, cuando el cliente acepte la entrega.
Error en la facturación	-Cuando se facturan referencias equivocadas.	-Hacer la solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes a la facturación. -Correo del cliente reportando el cambio de referencias. -Fotografías de los productos que se van a devolver, validando el perfecto estado. -Aprobación del Jefe de operaciones.	-Fletes.	-Asesor Comercial.	-Refacturación de referencias correctas.
	Quando se facturan referencias no solicitadas por el cliente.	-Hacer la solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes a la facturación. -Correo del cliente reportando las referencias no solicitadas. -Fotografías de los productos que se van a devolver, validando el perfecto estado. -Aprobación del Jefe de operaciones.	-Fletes.	-Asesor Comercial.	- Refacturación con las cantidades correctas.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier reproducción o impresión del presente documento se considera no controlado



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REFACTURACIONES

**CÓDIGO:
COM-D-002**

Versión: 00

Página: 7 de 9

	-Cuando se factura con precio diferente al del acuerdo con el cliente.	-Hacer la solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes a la facturación. -Correo del cliente reportando la diferencia de precio. -Fotografías de los productos que se van a devolver, validando el perfecto estado. -Aprobación del Jefe de operaciones.	-Fletes -Pago de excedentes en precios.	-Asesor Comercial. -Gerente de Producto.	-Refacturación con precio correcto.
	Cuando se factura con dirección de sede diferente.	-Hacer la solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes a la facturación. -Correo del cliente reportando la dirección en donde se entregó la mercancía y la dirección correcta para entrega. - Fotografías de los productos que se van a devolver en perfecto estado -Aprobación del Jefe de operaciones.	-Fletes	-Asesor Comercial - Servicio al cliente (por creación del cliente en el sistema). -Cliente.	-Refacturación con dirección correcta.
Faltante en inventario	-Cuando hay un inconsistencia en el inventario y se comprueba al momento de alistar el producto después de haberlo facturado.	-Proceso interno de bodega (ajuste Sistema Vs Inventario Real). -Justificación del encargado por el faltante. -Ajuste en inventario.	-Ajuste de inventario en el Sistema	-Personal de bodega. -Transportadora.	-Nota Crédito / Refacturación por otra referencia suplementaria.
Acuerdo comercial	Cuando existe un acuerdo entre Provexpress y el cliente para devolver la mercancía bajo circunstancias especiales.	-Cumplimiento con lo establecido en el Acuerdo Comercial -Correo de aprobación de Gerencia Comercial. -Fotografías de los productos que se van a devolver, validando el perfecto estado. - Aprobación del Jefe de operaciones.	-Fletes	Cliente. -Marca. -Provexpress.	-Refacturación, de acuerdo a Acuerdo Comercial.
Cancelación del pedido por el cliente	Cuando el cliente desiste de la compra, amparado por la ley 1480 de 2011.	-Hacer la solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes a la facturación. -Correo del cliente reportando su solicitud de devolución. -Fotografías de los productos que se van a devolver, validando el perfecto estado. -Aprobación del Jefe de operaciones.	-Fletes.	-Cliente.	---
Pérdida de mercancía	-Cuando ocurra un hecho ajeno a la compañía que dé como resultado pérdida de mercancía (robo de mercancía, desastres naturales, problemas de orden público, etc).	-Proceso interno de bodega (ajuste Sistema Vs Inventario Real). -Proceso con la Aseguradora.	-Valor de la mercancía.	-Provexpress. -Terceros.	-Negociación con el cliente para envíe de la mercancía solicitada nuevamente.
El cliente no recoge el pedido	-Cuando el cliente no recoge la mercancía que ha solicitado y ya se le ha facturado. Aplica para entregas realizadas desde la sede Bogota de productos despachados desde la sede COTA.	-Reporte del Asesor Comercial de la devolución. -Correo del cliente con la Orden de Pedido. -Aprobación del Jefe de operaciones.	-Fletes (traslado de pedido entre sedes COTA, BOGOTA y COTA).	-Cliente. -Provexpress.	-Refacturación con nueva fecha de recogida por el cliente.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier reproducción o impresión del presente documento se considera no controlado



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REFACTURACIONES

**CÓDIGO:
COM-D-002**

Versión: 00

Página: 8 de 9

Publicidad* Engañosa	-Cuando El proveedor ha entregado falsa información sobre su producto (especificaciones erróneas, uso bajo circunstancias que no aplican verdaderamente, funcionamiento equivocado, etc), o cuando el producto vendido presenta un error o una configuración errónea de fábrica.	-Hacer la solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes a la facturación. -Correo del cliente explicando con detalle lo ocurrido. En este correo el cliente debe dejar en claro evidencia de la falla del producto, bien sea con su caja, manual, o alguna publicidad oficial que el cliente tenga como soporte y que incidiera en la compra del producto. -El cliente debe anexar una evidencia visual (fotografía, flyer, etc) con la que se demuestre la falsa información sobre su funcionamiento. -Aprobación del Jefe de operaciones.	-Fletes. -Valor de la mercancía.	-Provexpress. -Proveedor. -Gerente de Producto	-Proceso de devolución al Proveedor.
-------------------------	--	--	-------------------------------------	--	--------------------------------------

* Publicidad engañosa es la única causal de devolución en la cual se debe aceptar un producto en carácter de devolución, a pesar de encontrarse abierto su empaque.

MATRIZ CAUSALES DE ANULACIÓN (REFACTURACIÓN).

CAUSAL	DESCRIPCIÓN	REQUISITOS	COSTOS	RESPONSABLE	PROCESOS ADICIONALES
Cambio de precios en productos facturados por mayor valor	-Cuando se factura la mercancía con un precio diferente a acordado entre el cliente y el Asesor Comercial / Gerente de producto.	-El Asesor Comercial debe hacer la solicitud de devolución dentro de los 5 días hábiles siguientes a la facturación. -Se debe agregar correo de la persona que asumirá el error en el precio: a) Asesor Comercial. Por error en la facturación y/o información suministrada al cliente. Fabricante. Cuando hace cambios a su Lista de Precios sin previo aviso. -Aprobación del Gerente Comercial, cuando el valor a refacturar sea menor al facturado inicialmente y/o cuando la TRM al momento de la refacturación de los productos (con valor en dólares) represente una pérdida. -Correo o chat con la orden de compra o condiciones de la negociación. -Aprobación del Jefe de operaciones. - Solicitud de Refacturación.	-Diferencia de precio refacturado. -Radicación de la nueva Factura.	-Asesor Comercial. -Fabricante.	-Refacturación con precios correctos y aprobados.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier reproducción o impresión del presente documento se considera no controlado



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REFACTURACIONES

CÓDIGO:
COM-D-002

Versión: 00

Página: 9 de 9

Cambio de precios otros conceptos	-Cuando se genera la factura con un precio diferente al acordado entre el cliente y el Asesor Comercial / Gerente de producto debido a otros conceptos, (como cobro de fletes que no aplican, ent reotros).	-El Asesor Comercial debe hacer la solicitud de devolución dentro de los 5 días hábiles siguientes a la facturación. -Se debe agregar correo de la persona que asumirá el error en el precio: a) Asesor Comercial. Por error en la facturación y/o información suministrada al cliente. -Aprobación del Gerente Comercial, cuando el valor a refacturar sea menor al facturado inicialmente y/o cuando la TRM al momento de la re facturación de los productos (con valor en dólares) represente una pérdida. -Correo o chat con la orden de compra o condiciones de la negociación. -Aprobación del Jefe de operaciones. - Solicitud de Refacturación.	-Diferencia de precio re facturado. -Radicación de la nueva Factura.	-Asesor Comercial.	-Refacturación con valor de factura correcto y aprobado.
-----------------------------------	---	--	---	--------------------	--

POLÍTICAS EXTERNAS

Aquellas establecidas por la Ley 1480 de 2011 que sean aplicables al proceso de devoluciones.

CONTROL DE CAMBIOS

El presente documento no presenta cambios por tratarse de la primera versión

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier reproducción o impresión del presente documento se considera no controlado

	POLÍTICA DE GARANTÍAS		CÓDIGO: COM-D-020
	Versión: 00	Página: 1 de 7	

GENERALES

1. La presente Política establece los criterios para la gestión y control de las actividades correspondientes al proceso de garantías.
2. Esta Política será modificada bajo la aprobación de la Gerencia General.
3. El área de servicios es responsable de velar por el cumplimiento de la presente Política y debe garantizar que el procedimiento se ejecuta de la forma establecida por la ley 1480 de 2011.
4. Todo producto que ingrese a un proceso de garantías debe seguir los lineamientos señalados en la presente Política.

POLÍTICAS INTERNAS

1. NORMAS Y POLÍTICAS DE GARANTÍAS

1.1. Todos los productos que comercializamos en nuestra Empresa cuentan con la garantía y el respaldo de sus fabricantes. Es necesario que el usuario revise en el empaque y los manuales, las especificaciones y manejo del producto antes de ponerlos en uso.

1.2. Las garantías de los fabricantes que representamos deben ser tramitadas según las **políticas de garantía de cada marca**. Cada fabricante cuenta con sus propios **Centros de Servicios Autorizados**, los cuales serán identificados en la página Web de cada marca o podrán obtener información de éstos en nuestra área de garantías. **Recuerde que cada marca maneja sus propios tiempos de garantía.**

1.3. Esta Política se encuentra enmarcada por lo establecido en la **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)** y/o cualquier norma que la actualice o derogue, buscando siempre la satisfacción de nuestros clientes.

1.4. Marcas que cuentan con Centros de Servicio Autorizados en Colombia:

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre	Angela M. Paris Beltrán	Nombre	Germán M. Infante Valenzuela	Nombre	Rafael Francisco Novoa Palladino
Cargo	Directora de Recursos Humanos	Cargo	Gerente de soluciones tecnológicas	Cargo	Gerente General
Fecha	14-09-2023	Fecha	14-09-2023	Fecha	02-02-2023
Firma		Firma		Firma	

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier reproducción o impresión del presente documento se considera no controlado

	POLÍTICA DE GARANTÍAS		CÓDIGO: COM-D-020
	Versión: 00	Página: 2 de 6	

MARCA	CENTRO DE SERVICIO	TELEFONO/ PBX SOPORTE	PAGINA WEB/EMAIL SOPORTE	DIRECCIÓN SOPORTE
ACER	Call Center	6017435027 - 018005189886		Punto de servicio Carrera 49 # 93-12 - Bogotá
BENQ	Línea de atención al usuario	6012497467 – 018005180731		Grupo Sigma Ltda. Carrera 15 # 74 – 45 Oficina 203 – Bogotá
DELL	Línea de atención al usuario	018009155704	https://www.dell.com/support/home/es-co	
EPSON (Consumibles)	Línea de atención al usuario	018000915235 6015922200		
EPSON (Equipos)		6018050441 6015301696 6015235000	http://global.latin.epson.com/Soporte/Centros-De-Servicios	
HEWLETT PACKARD	Call Center	018005184842 6015085553	http://www.hp.com/co/es/contact-hp/support.html	
HP SAMSUNG (S-PRINT) Impresoras y Suministros	Call Center	018005184842 Opción 7 6015085553 018000518368	http://www.hp.com/latam/servicio_garantia/0707_terminos.html https://support.hp.com/co-es/document/c05813952	
LENOVO	Línea de atención al usuario	018005182433 Se dará soporte y entrega número de caso e instrucciones del procedimiento.		
SAMSUNG Consumo y Movilidad	Logytech Mobile Internacional	018000112112 6016001272 Celular #726	http://www.samsung.com/co/support/	Carrera 10A No 26-21 Hotel Tequendama
TOSHIBA			Experiencia.cliente@puntodeservicios.com	Punto de servicio Carrera 49 # 93-12 - Bogotá
WESTERN DIGITAL	RMA (Registrar en la página, solicitar RMA y enviar a centro de servicio autorizado)	6019211237	https://goo.gl/oXoiW	Calle 85 # 16 A – 31 Oficina 202

- 1.5. El correo electrónico para el área de Garantías es garantias@provexpress.com.co
- 1.6. Los equipos celulares y computadores que los clientes envíen para efecto del proceso de garantía, deben llegar sin bloqueos de contraseñas, claves o huellas, con el fin de evitar contratiempos en el momento de su revisión. La compañía no se hace responsable por la información y fotografías que contenga el equipo enviado a proceso de garantías, el usuario deberá realizar el backup de información antes de realizar el envío.
- 1.7. Para los productos de la categoría **Consumibles** la garantía aplicará de acuerdo a la marca.
- 1.8. Productos de remate, usados, o reparados **no tienen garantía**.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier reproducción o impresión del presente documento se considera no controlado

	POLÍTICA DE GARANTÍAS		CÓDIGO: COM-D-020
	Versión: 00	Página: 3 de 6	

2. TRÁMITE DE LA GARANTÍA

Los productos que presenten fallas, y sean revisados en las instalaciones de PROVEXPRESS S.A.S., deben ser enviados a la sede.

Para su correspondiente trámite de garantía, todas las solicitudes deben seguir las indicaciones mencionadas a continuación:

2.1. Para efecto de iniciar el proceso de garantía, el cliente debe anexar al producto lo siguiente:

- **Documento relacionando detalladamente el producto, la falla que indica el cliente y la copia o número de la Factura de Venta** en Provexpress S.A.S. con la cual compró el producto, no debe superar el año de haber sido expedida.

Nota: Para productos con garantías superiores a un año (relacionadas en el empaque del producto) aplican condiciones según fabricantes.

- **El producto deberá ser enviado con caja y todos sus accesorios correspondientes.**
- Para productos en combo, **se deben traer todos los productos que hacen parte del combo en la caja original.**
- Si el producto tiene serial, **se verificará en nuestra base de datos el número para comprobar si fue vendido por la Compañía.** Si el serial del producto no aparece en nuestra base de datos, el producto será devuelto al cliente, ya que ese producto no fue vendido por nosotros.

Nota: Si el Cliente no tiene completa la documentación o no cumple con las normas establecidas, el producto no podrá ingresar al proceso de garantías y será devuelto a la dirección de despacho inicial (máximo tres (03) días).

2.2. Todo producto que cumpla los requisitos descritos en el literal **2.1.** de esta Política ingresará al proceso de garantía a través del software de gestión, asignándole una Orden de Trabajo numerada.

2.3. Todo producto que ingrese al área de Garantías tendrá un diagnóstico en quince (15) días hábiles. De acuerdo con éste, se responderá de una de las siguientes maneras:

- Cambio de la parte defectuosa o reparación del producto.
- Producto no defectuoso.
- Garantía rechazada por mal manejo del usuario.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier reproducción o impresión del presente documento se considera no controlado

	POLÍTICA DE GARANTÍAS		CÓDIGO: COM-D-020
	Versión: 00	Página: 4 de 6	

- 2.4. Una vez cumplidos los requisitos de ingreso de la garantía, el cliente solicita información o respuesta al correo electrónico garantias@provexpress.com.co, la cual será emitida por el área de Garantías a través de la misma vía.

Para evitar reclamos injustificados, se recomienda leer el instructivo de instalación y manejo en su totalidad para cada uno de los productos.

Nota: Para los obsequios, no aplica nota crédito ni devolución de dinero, sólo la reposición por un producto igual o equivalente. Además, todo producto de obsequio debe estar respaldado por un documento con fecha de entrega (factura) que lo identifique y respalde.

3. OBSERVACIONES

- 3.1. El Área de Garantías **no se hace responsable por accesorios que no correspondan al artículo, así como de la información contenida en cualquier dispositivo de almacenamiento.**

Nota: El cliente, antes de dejar un producto para proceso de garantía, debe realizar un Backup de su información y retirar cualquier accesorio adicional.

- 3.2. El área de Garantías no se hace responsable por garantías sin una Orden de Trabajo asignada.

- 3.3. Nuestra compañía no se hace responsable por garantías entregadas a personas diferentes a las pertenecientes al área de garantías (conductores, asesores comerciales, transportadora, etc.).

Nota: Cuando se envíen productos para efecto de garantías deben remitirlos al área de Garantías.

- 3.4. Tenga en cuenta que las garantías aplican sobre la calidad y funcionamiento de los productos, y no sobre los empaques. Si su mercancía llega con empaques en mal estado, debe comunicarse de inmediato con el área de logística, ya que estas solicitudes no se procesan como garantías y serán rechazadas para posterior devolución al cliente.

4. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA

Nuestra Compañía se exonera de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando se demuestre que el defecto proviene de una de las siguientes causales:

- Cuando el número de serie del producto haya sido borrado, dañado, alterado o no figure en nuestra base de datos.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier reproducción o impresión del presente documento se considera no controlado

	POLÍTICA DE GARANTÍAS		CÓDIGO: COM-D-020
	Versión: 00	Página: 5 de 6	

- Fuerza mayor o caso fortuito (desperfecto causado por accidente, negligencia, exposición al fuego, agua, ácidos, fluctuaciones eléctricas, intemperie u otros actos de esta naturaleza).
- El producto presente indicios de manipulación o alteración interna (usuario o terceros no autorizados).
- El consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.

5. RECOMENDACIONES ANTES DE SOLICITAR UNA GARANTÍA

- 5.1. Verifique que el sistema operativo instalado en su equipo (computador, tabletas, celulares, etc.) soporta el producto adquirido.
- 5.2. Verifique que las especificaciones del producto adquirido sean compatibles con sus necesidades, para evitar solicitudes de garantías que no aplican.
- 5.3. Recuerde estimado cliente, antes de recibir su producto debe revisar las especificaciones de éste, con el fin de prevenir una solicitud de garantía injustificada.
- 5.4. Solicite capacitación sobre el funcionamiento técnico de todos los productos.
- 5.5. El área de Garantías **no se hace responsable por productos enviados por razones diferentes a solicitudes de garantía.**
- 5.6. Para clientes ubicados fuera del perímetro urbano de Bogotá que no cuenten con un Centro Autorizado de Servicio de las marcas, el cliente debe asumir el costo de flete de envío a las instalaciones del Centro Autorizado de Servicio o a las oficinas de Provexpress S.A.S. más cercanas.
- 5.7. Las Solicitudes por mal manejo de transporte se hacen directamente al área de Logística de la Empresa.
- 5.8. Para clientes que cuenten con un Centro Autorizado de Servicio cercano, el cliente es responsable del envío de los productos al Área de Garantías, y de recogerlos en la sede a donde fueron llevados.
- 5.9. Dependiendo del tipo de producto sujeto de la garantía debe comprenderse la diferencia entre equipos o bienes de consumo y equipos o bienes clasificados por el fabricante como de uso corporativo o empresarial lo cual afecta la aplicación de la garantía acorde con la Ley 1480 de 2011.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier reproducción o impresión del presente documento se considera no controlado

	POLÍTICA DE GARANTÍAS		CÓDIGO: COM-D-020
	Versión: 00	Página: 6 de 6	

POLÍTICAS EXTERNAS

1. Ley 1480 de 2011.
2. Decreto 735 de 2013.
3. Concepto 247470 del 2 de diciembre de 2015. Superintendencia de Industria y Comercio.

CONTROL DE CAMBIOS

El presente documento no presenta cambios por tratarse de la primera versión

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier reproducción o impresión del presente documento se considera no controlado