

# POLITICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

Los clientes tienen la posibilidad de ejercer su derecho a retractarse de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial:

- Por parte del usuario, reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta.
- Por parte de Redes Eléctricas S.A, efectuando la devolución de lo pagado por el producto, siempre que cumpla con las condiciones establecidas por Redes Eléctricas.

## 1. DEVOLUCIONES

### 1.1. Condiciones para Devolución

- Redes Eléctricas ha establecido el procedimiento P-GOP-08 Tratamiento de Devoluciones para las actividades de los diferentes procesos en la empresa
- El producto no está averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto tiene etiquetas, factura de venta, accesorios, empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no muestra señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no tiene más de quince (15) días hábiles de entregado, excepto para el material adquirido a través de la página web el cual no debe superar más de cinco (5) días hábiles después de entregado.
- El producto no fue cortado o alterado en su empaque original y/o en la medida solicitada originalmente a Redes Eléctricas (cable de corte, corazas, platinas, tubería)
- Material que llegue por transportadora debe tener todos los documentos de lo contrario se devuelve.

### 1.2. Políticas a tener en cuenta en el proceso de Devolución

Devolución	Falla Externa (Cliente)	Falla Interna (Redes Eléctricas)
Genera costos en fletes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fletes serán asumidos por el cliente en su totalidad, NO se aceptarán devoluciones con flete al cobro.</li> <li>- Toda devolución genera un cargo de mínimo 10% sobre el valor de la mercancía devuelta, por concepto de manejo y reabastecimiento (cable de corte y corazas)</li> </ul>	Asumidos por Redes Eléctricas
Pago anticipado de contado en efectivo y se soporte en la cotización o en el suministro de material	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se efectuará la devolución a través (Nota crédito), la cual tendrá una vigencia de un año a partir de su emisión.</li> </ul>	Se realizará el reembolso del dinero de acuerdo a lo establecido dentro de la política de devolución de dinero al cliente (Ver política PL-GFC-07).

### 1.3. Canales de solicitud Devolución de Mercancía

Medio	Descripción
Personalmente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entregándola en las sucursales de la ciudad más cercana a la dirección de entrega del pedido.</li> </ul>
Medios tecnológicos para realizar solicitud	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Llamando a la línea: 7 47 00 23</li> <li>- <a href="mailto:servicioalcliente@redeselectricas.com">servicioalcliente@redeselectricas.com</a></li> <li>- Asesor comercial</li> </ul>

**Nota:**

- El derecho de retracto o devolución no aplicará para productos como: Equipos de medición eléctrica y/o electrónica, Mercancía que por solicitud expresa del cliente haya sido comprada o modificada, Herramientas, Productos que no hagan parte de nuestro portafolio y que se compren al fabricante por petición expresa del cliente.
- El cliente debe entregar la documentación respectiva Formato (F-GOP-20 Solicitud de devolución CLIENTE) y comprobante de entrega o Factura.
- Quien ejerza el derecho de retracto o devolución deberá pagar el valor de este servicio cuando no hay error por parte de Redes Eléctricas.
- Solo cumpliendo estas condiciones se efectuará la devolución. En caso contrario el producto será retornado al cliente y no habrá reembolso.

## 2. GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

En caso que un producto presente problemas de funcionamiento o daños después de su recepción, el cliente podrá contactar a Redes Eléctricas S.A., quien brindará un soporte adecuado a su solicitud de garantía.

### 2.1. Condiciones de aceptación de garantía

Para que las solicitudes de garantía sean procedentes, deben cumplir con las siguientes condiciones:

- La garantía del producto debe estar vigente 1 año y/o menor de acuerdo con el fabricante, por desperfecto de fabrica en productos montados y conectados en condiciones ideales de funcionamiento de acuerdo con su diseño y alcance (no por roturas)
- El cliente debe diligenciar el formato F-GOP-02 Solicitud de Aplicación de Garantías. No se tramitará ninguna solicitud que no cuente con los requisitos mínimos establecidos en F-GOP-02 Solicitud de Aplicación de Garantías y se anexen Documentos Soporte, comprobante de entrega o Factura
- La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico.
- Para tramitar la garantía de un producto instalado se programará una visita técnica de verificación.
- El tiempo máximo de atención desde la recepción del elemento y hasta la entrega de respuesta del diagnóstico al cliente, no deberá superar los veinte (20) días hábiles, por ello, tenga en cuenta que el producto se remitirá al proveedor para su diagnóstico técnico y su reparación (si aplica).
- El proceso de reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud o dependiendo de los tiempos de entrega del proveedor si es el caso.
- Si resulta procedente la garantía del producto, se efectuará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrarán oportunamente los repuestos requeridos.
- Si el producto no admite reparación, se procederá a la devolución, nota crédito o se cambiará el producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.
- En caso de repetirse la falla, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.

### 2.2. Condiciones de rechazo de Garantía

La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido es:

- Hubo fuerza mayor o caso fortuito.
- El uso indebido del bien o producto por parte de consumidor.

- Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía.

### 2.3. Condiciones generales de garantía

- Redes Eléctricas ha establecido el procedimiento P-GOP-01 Gestión de Garantías para la aplicación de garantías en la empresa, cumpliendo todos los requisitos legales y de la compañía, teniendo en cuenta los procesos y tiempos de los proveedores
- 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.
- El personal de operaciones debe detallar el estado físico del producto, en el campo de observaciones del F-GOP-02 Solicitud de Aplicación de Garantías al momento de recibirlo.
- En el caso en que se deba reponer el bien por otro igual o de las mismas características, el proveedor procederá a su reposición dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes para proveedores nacionales y máximo 60 a 75 días para proveedores internacionales, los mismos términos que aplicarán para dar cierre a la garantía.
- La entrega de garantías está sujeta a la disponibilidad del producto y el medio de transporte interno (Máximo 2 días local y mayor a dos días en otras ciudades).
- La garantía tendrá los siguientes alcances:
  - Reparación: Revisión, reconexión y/o adecuación para función óptima
  - Cambio de producto: Autorizado por el fabricante
  - Devolución del dinero: sujeto a estado de cartera y según política de devolución de dinero al cliente (Ver política PL-GFC-07).

**Gabriel Ramos**  
Gerente de Operaciones  
11 de octubre de 2022

PL-GOP-01  
Versión 03