



POLITICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS



Conforme con lo establecido en la ley 1480 del 2011 los clientes consumidores finales podrán ejercer su derecho a retractarse de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra regresando las cosas a su estado inicial:

- Por parte del usuario consumidor final, reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta.
- Por parte de Redes Eléctricas S.A, se realizará la devolución del valor monetario de pagado por el producto de acuerdo con la PL-GFC-07 Política de Devolución de Dinero, siempre que cumpla con las condiciones establecidas por Redes Eléctricas S.A.

1. DEVOLUCIONES

1.1. Condiciones para Devolución

- 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 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, desgaste o deterioro.
- El producto no fue cortado o alterado en su empaque original de fábrica (cable de corte, corazas, platinas, tubería)
- Material que llegue por transportadora debe tener todos los documentos de lo contrario se devuelve.

Aclaraciones:

- No se aceptan fletes al cobro
- No se aceptarán devoluciones de productos que no hacen parte del portafolio de Redes Eléctricas S.A. y que hayan sido suministrados bajo una orden de compra aprobada por el cliente.
- En caso de evidenciar fraude a través de nuestros canales no convencionales, no se realizará devolución de dinero y el consumidor final deberá dirigirse a su entidad bancaria.

1.2. Políticas para 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"> - Fletes serán asumidos por el cliente en su totalidad, No se aceptarán devoluciones con flete al cobro. - Toda devolución genera un cargo de mínimo 10% sobre el valor de la mercancía devuelta 	Asumidos por Redes Eléctricas S.A.
Pago anticipado de contado en efectivo y soporte en la cotización o en el suministro de material.	Se efectuará la devolución a través (Nota crédito), la cual tendrá una vigencia de un año a partir de su emisión.	Se realizará el reembolso del dinero al cliente de acuerdo con lo establecido dentro de la PL-GFC-07 Política de Devolución de Dinero.

BOGOTÁ

Centro: Carrera 12 N° 15 - 97
 Paloquemao: Calle 18 N° 25 - 60
 ☎ (601) 747 00 23

BARRANQUILLA

Vía 40 N° 71 - 197 Bodega 220
 Centro Industrial Marysol
 ☎ (605) 385 85 08

MEDELLÍN

Carrera 72 N° 28 - 13
 Barrio Belén
 ☎ (604) 60714 07 Ext. 1194

CALI

Calle 24 N° 6 - 94
 Barrio San Nicolás
 ☎ (602) 489 75 29

BUCARAMANGA

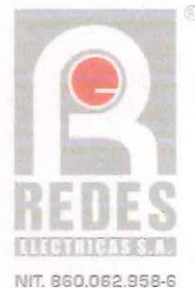
Calle 35 N° 29 - 34
 Mejoras Públicas
 ☎ (+57) 314 203 2149

PEREIRA

Calle 15 Este N° 13 - 110
 C.C. Pereira Plaza
 ☎ (+57) 350 667 6860



1.3. Canales de solicitud Devolución de Mercancía



Medio	Descripción
Personalmente	<ul style="list-style-type: none"> - Nuestros clientes se pueden acercar a la sucursal de la ciudad más cercana a la dirección de entrega del pedido. - Los horarios de aceptación de devoluciones son de lunes a viernes de 8:00 am a 11: 00 am
Medios tecnológicos para realizar solicitud	<ul style="list-style-type: none"> - Llamando a la línea nacional: (601) 7 47 00 23 - servicioalcliente@redeselectricas.com - Asesor comercial

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 S.A.
- 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 de 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.
- En caso de ser un proyecto de ingeniería, se debe tener en cuenta el tiempo del proyecto y lo relacionado en el formato F-GCM-12 Oferta Comercial - Garantías

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 un (1) año y/o menor de acuerdo con el fabricante, por desperfecto de fábrica 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).

BOGOTÁ

Centro: Carrera 12 N° 15 - 97
Paloquemao: Calle 18 N° 25 - 60
(601) 747 00 23

BARRANQUILLA

Vía 40 N° 71 - 197 Bodega 220
Centro Industrial Marysol
(605) 385 85 08

MEDELLÍN

Carrera 72 N° 28 - 13
Barrio Belén
(604) 60714 07 Ext.1194

CALI

Calle 24 N° 6 - 94
Barrio San Nicolás
(602) 489 75 29

BUCARAMANGA

Calle 35 N° 29 - 34
Mejoras Públicas
(+57) 314 203 2149

PEREIRA

Calle 15 Este N° 13 - 110
C.C. Pereira Plaza
(+57) 350 667 6860



- 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 S.A. ha establecido el procedimiento P-GOP-01 Gestión de Devoluciones y 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 setenta y cinco (75) días hábiles para proveedores internacionales, los mismos términos que aplicarán para dar cierre a la garantía.
- La entrega de garantías está sujetas a la disponibilidad del producto y el medio de transporte interno (Máximo 2 días local y máximo 5 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 PI-GFC-07 Política de Devolución de dinero al cliente.

BOGOTÁ Centro: Carrera 12 N° 15 - 97 Paloquemao: Calle 18 N° 25 - 60 ☎ (601) 747 00 23	BARRANGUILLA Vía 40 N° 71 - 197 Bodega 220 Centro Industrial Marysol ☎ (605) 385 85 08	MEDELLÍN Carrera 72 N° 28 - 13 Barrio Belén ☎ (604) 60714 07 Ext.1194	CALI Calle 24 N° 6 - 94 Barrio San Nicolás ☎ (602) 489 75 29	BUCARAMANGA Calle 35 N° 29 - 34 Mejoras Públicas ☎ (+57) 314 203 2149	PEREIRA Calle 15 Este N° 13 - 110 C.C. Pereira Plaza ☎ (+57) 350 667 6860
--	--	---	--	---	---

3. Garantías de Proyectos

- En caso de que un proyecto presente problemas de funcionamiento o daños después de su recepción, el cliente podrá contactar a REDES ELECTRICAS S.A., quien brindará un soporte adecuado a su solicitud de garantía.
- En caso de ser un proyecto de ingeniería se debe tener en cuenta el tiempo de proyecto y lo relacionado en el formato F-GCM-12 Oferta Comercial - Garantías
- Una vez recibida la garantía se tendrá que dar cumplimiento de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-GOP-01 Gestión de Devoluciones y Garantías



Gabriel Ramos G.
Gerente de Operaciones
8 de octubre de 2024

PL-GOP-01
Versión 05

BOGOTÁ

📍 Centro: Carrera 12 N° 15 - 97
Paloquemao: Calle 18 N° 25 - 60
☎️ (601) 747 00 23

BARRANQUILLA

📍 Via 40 N° 71 - 197 Bodega 220
Centro Industrial Marysol
☎️ (605) 385 85 08

MEDELLÍN

📍 Carrera 72 N° 28 - 13
Barrio Belén
☎️ (604) 607 14 07 Ext. 1194

CALI

📍 Calle 24 N° 6 - 94
Barrio San Nicolás
☎️ (602) 489 75 29

BUCARAMANGA

📍 Calle 35 N° 29 - 34
Mejoras Públicas
☎️ (+57) 314 203 2149

PEREIRA

📍 Calle 15 Este N° 13 - 110
C.C. Pereira Plaza
☎️ (+57) 350 667 6860