



POLÍTICA REINTEGRO DE DINERO AL CLIENTE



1. OBJETIVO

establecer las condiciones y los requisitos documentales necesarios para validar, reconocer y ejecutar de manera efectiva el proceso de devolución o reintegro de dinero a los clientes

2. ALCANCE

Aplica a nivel nacional e internacional.

3. CONDICIONES GENERALES PARA REALIZAR REINTEGRO DE DINERO AL CLIENTE

Para iniciar un proceso de reintegro en efectivo, deberán considerarse los siguientes aspectos:

- **Consignación errónea en las cuentas de Redes Eléctricas S.A.**, realizada por personas o entidades sin una relación comercial vigente con la compañía, que por error hayan depositado fondos en las cuentas bancarias de Redes Eléctricas S.A, bajo este concepto se hace el reintegro del valor depositado menos el costo de 4*1000.
- **Reintegro de anticipo por incumplimiento de Redes Eléctricas S.A.:** En los casos en que un cliente realice un pago anticipado para la compra de material y la compañía no cumpla con los términos y condiciones establecidos en la orden de compra —ya sea por incumplimiento en el tiempo de entrega, especificaciones técnicas o disponibilidad parcial o totales de los productos negociados— se procederá con el reintegro total del valor pagado o del saldo a favor correspondiente.
- **Reintegro de anticipo por incumplimiento de Redes Eléctricas S.A. – Error comercial:** En caso de que un cliente realice un pago a Redes Eléctricas S.A. para la compra de un material y, al momento del despacho, se identifique que el material entregado no corresponde al cotizado o no cumple con las especificaciones técnicas requeridas por el cliente, se procederá con el reintegro total del valor pagado o del saldo a favor correspondiente.
- **Cuando el cliente genere la compra por un canal de venta no presente:** Cuando un cliente realice una compra de contado a través del canal de venta no presencial o mediante el canal de ventas en línea, y el producto no cumpla con sus expectativas o con las especificaciones técnicas ofrecidas, o en caso de que el cliente decida desistir de la compra, Redes Eléctricas S.A. procederá con el reintegro total del valor pagado y se somete al derecho de retrato Artículo 47 (Ley 1480 de 2011).

4. CONDICIONES QUE NO PROCEDEN AL REINTEGRO DE DINERO

- **Consignación errada del cliente con cartera vigente,** En caso de que un cliente realice una consignación por error a Redes Eléctricas S.A. y solicite el reintegro del valor girado, si el cliente presente cartera vigente al día y/o vencida, el valor consignado no será reintegrado en su totalidad, sino aplicado de manera inmediata como abono a su obligación pendiente.

La Ingeniería del Progreso

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) 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

www.redeselectricas.com



- **Saldo a favor por devolución venta de contado:** En caso de que un cliente realice un pago a Redes Eléctricas S.A. para la compra de material de contado y posteriormente manifieste que no requiere el material por causas ajenas a la compañía, se mantendrá el saldo a favor disponible para el cliente. Sin embargo, no se procederá con el reintegro del dinero pagado, sin que esto implique sanción alguna, dado que la venta se efectuó a través de un canal en el que no procede el derecho de retracto. Esto se debe a que el cliente fue quien definió las condiciones del producto y utilizó el canal de venta presencial, correspondiente a una venta de contado.
- **Saldo a favor por Notas crédito.** No se realizará devolución de dinero por concepto de notas de crédito. Las notas de crédito tendrán una vigencia máxima de un año a partir de su emisión. Una vez transcurrido este plazo, la nota de crédito expirará.

Nota 1: En el caso de clientes con crédito, los abonos superiores al saldo pendiente serán registrados como saldo a favor. El cliente podrá solicitar el cruce con su cartera en cualquier momento.

Nota 2: La devolución de dinero en efectivo se realizará exclusivamente cuando el pago se haya realizado en efectivo a través de caja el mismo día que solicite el reintegro y cuando la solicitud corresponda a material no disponible para entrega inmediata, material no cumple con los requisitos técnicos definidos por el cliente. Si la causa de la devolución del material es porque el cliente ya no quiere el producto o no lo necesita, no se procede a reintegro de efectivo y solo se tramita la nota crédito (saldo a favor para próximas compras). Si el pago de la compra no se hace en efectivo, el reintegro solicitado se efectuará dentro de los lineamientos normales de esta política y a través de una transacción bancaria

5. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR DEVOLUCIÓN DE DINERO

- Para iniciar el trámite el cliente deberá enviar una solicitud por correo electrónico a las siguientes direcciones: servicioalcliente@redeselectricas.com, cartera@redeselectricas.com, indicando la solicitud de reintegro de dinero y detallando las causas que la motivan.
- La documentación necesaria para iniciar el trámite será la siguiente:

PERSONA NATURAL	PERSONA JURIDICA
Fotocopia de la cedula o Rut	Cámara de comercio vigente no mayor 60 días.
Certificación bancaria no mayor a 30 días	Carta de solicitud firmada por el representante legal
Soporte de pago	Certificación bancaria no mayor a 30 días
Correo formal de solicitud	Soporte de pago
Formato F-GFC-22 Solicitud de Reintegro de Efectivo a Clientes	Formato F-GFC-22 Solicitud de Reintegro de Efectivo a Clientes

- Servicio al cliente es quien verifica las causales que motivan la solicitud y una vez establece su validez, será quien inicie los trámites internos y notificaciones correspondientes.
- En caso de que el reintegro no proceda, el área de Servicio al Cliente informará al cliente sobre la condición y el contexto de la decisión.
- Si el reintegro procede, servicio al cliente notifica al comercial quien debe diligenciar, firmar y hacer firmar por el Gerente Regional el formato F-GFC-22 'Solicitud de Reintegro de Efectivo a Clientes.
- Una vez cuente con la documentación completa, servicio al cliente remite toda la documentación al director de cartera con copia a tesorería.

La Ingeniería del Progreso

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) 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



- El plazo establecido para efectuar el reintegro a las cuentas del cliente será de 10 días hábiles, contados a partir de la recepción y aceptación de la devolución por parte de servicio al cliente, quien a su vez tiene un plazo máximo de 5 días hábiles para verificar y analizar las condiciones que motivan y definen la solicitud de devolución de dinero, para un total de 15 días hábiles.
- El reintegro se efectuará exclusivamente a la cuenta bancaria registrada y asociada al titular de la factura de quien solicita la devolución, asegurando la correcta asignación del pago al beneficiario correspondiente.
- El director de Cartera tiene la facultad de analizar y autorizar pagos por un monto igual o inferior a \$2.000.000. En estos casos, no será necesaria la autorización de la Gerencia Financiera ni de la Gerencia General para proceder con el pago. Sin embargo, se deberán adjuntar todos los documentos de soporte correspondientes al área de Tesorería.
- El área de Tesorería deberá remitir el comprobante de pago al área de Cartera y al departamento de Servicio al Cliente, quienes serán responsables de enviarlo al cliente correspondiente.



Diana Hernández
Directora de Cartera
24 de junio de 2025

PL-GFC-07
Versión 2

La Ingeniería del Progreso

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) 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