

IDS		COD: PR.119.FR.02
	POLÍTICA GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES,	VERSIÓN: 0
		F. V. 14/12/2020
Elaboró: JORGE AUGUSTO LOZANO		Cargo: GERENTE PLANEACIÓN
Revisó: WINNIE PATRICIA MORENO		Cargo: GERENTE MERCADEO
Aprobó: JOSE MARIA MORENO		Cargo: GERENTE

## Política De Garantías y Devoluciones

Para **INTEGRAL DE DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS S.A.S ID&S** es muy importante definir claramente el procedimiento que debe realizar nuestro cliente para realizar una devolución o garantía:

### Devolución:

Debido a la diversidad de negociaciones con los clientes, los contratos suscritos, los canales de recepción de pedidos y las órdenes de compra emitidos por los mismos, en caso de que el cliente requiera una devolución de pedido diferente a garantía deberá contactarse con el representante de ventas, servicio al cliente y / o Gerente Comercial para determinar su idoneidad en los siguientes 2 días hábiles a la recepción del pedido, quienes evaluarán las causales de este.

En caso de que una devolución proceda y sea autorizada en los siguientes 5 días hábiles, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- a. El producto debe encontrarse con sus empaques originales y en perfectas condiciones.
- b. El producto no debe presentar señales de uso.
- c. El producto debe ser enviado por el transportador autorizado por **INTEGRAL DE DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS S.A.S ID&S**.
- d. Los productos de la línea de cafetería no tienen devolución si están abiertos, así como cualquier otro producto que se evidencie que fueron usados, abiertos o manipulados en su integridad y empaques.

### Garantías:

- a. En caso de que el pedido sea entregado en mal estado, trocado o en menor cantidad a la solicitada, el Cliente tendrá un tiempo máximo de 2 días hábiles posteriores a la entrega para realizar la reclamación al área de Servicio al Cliente o al asesor asignado quien determinara el paso a seguir según sea el caso presentado.
- b. Si al momento de la entrega de mercancía el cliente evidencia daños o alteraciones en condiciones de empaque, cintas de seguridad con signos de haber sido violentadas, faltantes en el número de cajas o artículos relacionados en la guía

de transporte, debe registrar la novedad por escrito en el cumplimiento de entrega y/o guía de transporte.

c. Toda solicitud de devolución por garantía podrá tramitarse a través del mismo canal por el cual se realizó la compra.

d. Los productos de la línea cafetería no tiene devolución si están abiertos.

e. Están exentos de devolución por garantía todos los elementos en los que se evidencie que se han puesto en uso por parte del Cliente o han sido sacados de su empaque original.

f. Están exentos de devolución por garantía todos los productos que pierdan sus propiedades de uso.

g. Los costos de transporte por causales de garantía serán evaluados por **INTEGRAL DE DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS S.A.S ID&S.** con el fin de determinar el responsable.

**Nota: INTEGRAL DE DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS S.A.S ID&S.** no se hará responsable de los procesos de reclamación ante las transportadoras diferentes a las aliadas, por problemas en el transporte como: daños, perdidas, robos o alteraciones del producto.

h. Será responsabilidad del Cliente garantizar que el producto se encuentre debidamente empacado, rotulado y protegido según su naturaleza con el fin de que no se vea afectado durante el proceso de transporte a la bodega definida por el área de Servicio al Cliente o el Asesor asignado.

i. El área de Servicio al Cliente tendrá quince (15) días hábiles después de recibir el producto para revisar e informar al Cliente si cumple con los criterios de aceptación de garantía.

**Nota:** En caso de que el volumen de mercancía supere el tiempo máximo permitido, se le informará al cliente con anticipación para acordar los tiempos aproximados para la revisión.

j. Si la devolución por garantía procede, a elección del cliente se aplicará: cambio del producto por otro de la misma especie, similares características y especificaciones técnicas, cambio de producto por uno de otra referencia, u otro acuerdo comercial.

k. Para cualquier Petición, Quejas, Reclamos y/o Sugerencia, los clientes podrán ponerse en contacto con **INTEGRAL DE DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS S.A.S** a través del Servicio al Cliente o el Asesor asignado.

Para ejercer el derecho de garantía se debe cumplir con las siguientes condiciones:

a. La garantía del producto debe estar vigente que no superen el mes después de la entrega.

b. El daño del producto debe ser por un defecto por daños en el transporte, fabricación, fechas de vencimiento, falla técnica o irregularidad de producción.

c. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso y/o manipulación indebida por parte del Cliente.

- d. Son daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos como: oxidación, decoloración, rupturas por golpes, entre otros.
- e. Toda solicitud de garantías podrá tramitarse a través del mismo canal por el cual se realizó la compra Servicio al Cliente o el Asesor asignado.
- f. Si el producto estuviera en un lugar diferente al de la entrega inicial, el cliente deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía.
- g. Las solicitudes de garantía recibidas y aceptadas, serán gestionadas directamente por **INTEGRAL DE DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS S.A.S.** Al cliente se le proporcionará la orientación y el acompañamiento necesario y se hará el respectivo seguimiento al estado y respuesta de su solicitud de garantía.
- h. El proceso de respuesta a la garantía solicitada se realizará dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la validación y aceptación de la solicitud de garantía.
- i. Si después de 90 días de haberse dado respuesta a la solicitud de garantía el cliente no reclama el producto, se entenderá por ley que este lo abandona, y por ende **INTEGRAL DE DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS S.A.S** podrá disponer libremente del producto.

### **Política de Devolución de Residuos, envases y empaques de papel, cartón, plástico, vidrio, metal.**

La devolución de residuos debe cumplir con las siguientes condiciones para su entrega:

- a. Todo residuo debe ser enviado correctamente identificados según el código de colores definidos por la ley y sellados. Los envases y empaques deben corresponder a los últimos pedidos y marcas comercializadas.
- b. Los residuos de **envases** deben estar enjuagados (3 veces) y escurridos, no deben traer producto, deben estar sellados.
- c. El residuo debe ser enviado por el transportador autorizado por **INTEGRAL DE DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS S.A.S ID&S.**
- e. La recolección del residuo debe cumplir con un mínimo de recolección y debe ser programado.
- f. El residuo debe ser entregado pesado por el cliente, deben estar separados por envases y empaques de papel, cartón, plástico, vidrio, metal.

WINNIE PATRICIA MORENO

REPRESENTANTE LEGAL. Fecha de revisión: 25 de Enero de 2023.