

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA TU VERTICAL

El presente documento tiene como objetivo establecer la política de devolución de mercancía de los productos comercializados por SUR Company S.A.S.

SUR Company podrá aceptar la devolución de productos siempre y cuando cumpla con todas y cada una de las condiciones que se establecen en la siguiente política de devoluciones:

- El plazo máximo para las devoluciones de mercancía será de **ocho (8)** días calendario a partir de la fecha de la entrega del producto.
- Si el despacho de los productos es aprobado por el cliente NO se aceptarán devoluciones fuera del tiempo mencionado en el párrafo anterior.
- Se aceptará para fines de cambio o devolución la mercancía que se encuentre en óptimas condiciones: sellado, en perfecto estado para su venta, con empaques y demás accesorios que integren el producto, los manuales y fichas que se encuentran en el interior de las cajas deberán ser originales de fábrica.
- SUR Company se hará responsable de la devolución y gastos de flete de los productos cuando:
 - a) Realice envío de productos en mal estado o con daños de fábrica.
 - b) Entrega errónea de productos (productos cambiados o diferentes a los de la orden de compra).
 - c) Errores por parte del personal comercial.
- Nuestra política de devoluciones podrá cambiar sin necesidad de previo aviso

Le informamos que por ningún motivo se podrá aceptar producto en devolución aun cuando haya recibido confirmación si cumple con alguno de los siguientes casos:

- a) El producto se encuentra óptimo para su uso, pero previamente fue usado o instalado.
- b) El empaque o las cajas de producto cuentan con etiquetas no originales o estén violadas; se encuentren rayado, con golpes, sucio o con otra forma de maltrato.
- c) El empaque o las cajas no sean originales.
- d) El producto haya sido solicitado sobre pedido.
- e) El producto esta caducado o está fuera de línea y fuera de los tiempos de devolución.
- f) El producto fue vendido en promoción.



PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN

El cliente deberá solicitar autorización de retorno del producto mediante correo electrónico o carta dirigida a su asesor comercial en donde explique el motivo de la devolución, para continuar con el trámite, el cliente primero deberá obtener respuesta de aceptación de dicha devolución por parte de la dirección comercial. NO se responderá por mercancías enviadas sin cumplir los anteriores requisitos.

1. El cliente será responsable de acercar la mercancía a la **dirección calle 12 #79A – 25 Parque Industrial Alsacia | Bodega 18, Bogotá, Colombia**, donde se efectúa la recepción de las devoluciones por parte de SUR Company S.A.S. Y los costos que se originen por el traslado como fletes, manipulación, embalajes, etc. Corren por cuenta del cliente.
2. Luego de recibida e inspeccionada la mercancía devuelta y en caso de proceder a la devolución, se tramitará la nota crédito o nota de devolución de mercancía y se generará el respectivo documento o soporte en un plazo no mayor a 24 horas.

Cordialmente,

JAVIER URUEÑA GALINDO
GERENTE COMERCIAL
SUR Company S.A.S