

	POLITICA PARA DEVOLUCION DE MERCANCIA.	Fecha de aprobación:	Sept 20 2024
		Versión:	1.1
		Página:	1 de 4

POLITICA PARA EL TRAMITE DE DEVOLUCION DE MERCANCIA.

Si una vez realizada su compra requiere realizar una devolución, a continuación, le indicaremos los pasos que debe considerar, los cuales integran nuestra Política de devolución dentro del territorio nacional.

El trámite se realizará directamente con el Departamento de garantías y Devoluciones, al correo electrónico contabilidad3@hydramovil.com adjuntando la siguiente información.

La resolución del trámite consiste en:

1. En cumplimiento con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 Estatuto del consumidor, se deben recibir las devoluciones por retracto en un periodo no mayor a cinco (5) días hábiles después de facturado o entregado el producto, cualquiera que se dé primero.
2. El plazo máximo para solicitar el cambio de productos no deberá exceder los 30 días después de la emisión de la factura en caso de repuestos.
3. La mercancía debe de estar en condiciones aptas para la venta, se recibe para trámite de devolución:
 - Empaque original, nuevo y no instalado.
 - Sin daños, sin alteraciones, sin resaltados, sin rayones, sin pintura, etiquetas rotas.
 - Completa todas sus piezas y documentos (Manual de instrucciones).
4. Mercancía que no aplica para devoluciones por razones atribuidas al cliente:
 - Mangueras, racores, empaquetaduras o sellos
 - Piezas o componentes eléctricos.
 - Repuestos catalogados como No Devolución el cual se menciona al momento de la compra.
 - Repuestos Obsoletos o fuera de línea.
 - Repuestos en Remate.
 - Repuestos sobre pedido de importación o elaborados bajo medidas específicas (producto especial)
 - Pedidos especiales (locales o importación).

	POLITICA PARA DEVOLUCION DE MERCANCIA.	Fecha de aprobación:	Sept 20 2024
		Versión:	1.1
		Página:	2 de 4

5. El cliente debe entregar o enviar el producto a nuestras instalaciones, junto al **formato** para **Solicitud de Devolución de Mercancía** (debe de estar firmado por el solicitante) con **copia de la factura**. Sin esta documentación no se inicia el trámite. [\[Descargar formato aquí\]](#)

El cliente debe notificar dentro de este periodo (30 días calendario a la fecha de la emisión de la factura), vía correo electrónico con imágenes de la mercancía (tal y como la recibió), el documento de recibido (remisión o factura) e indicando claramente el motivo de la devolución.

Los días y horarios establecidos para recepción de mercancía por devolución, es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. Si se presenta festivo dentro del tiempo establecido se aceptará el día siguiente de acuerdo a lo anteriormente indicado.

- Cra 2 # 22-57. San Nicolás-Cali
 - Cra 59 #14-88 Puente Aranda- Bogotá
- Hydramovil **tiene un plazo máximo de 15 días hábiles** para dar respuesta al cliente y cerrar el caso de acuerdo a los motivos indicados y estado del producto. Si no es aceptada, se justificarán las razones vía email por nuestro personal especializado, todo flete es a cargo del cliente.
 - **Las devoluciones y garantías deben estar soportadas** por un **formato** de la compañía el cual le debe quedar una copia al cliente.

***Todos los costos de envío y/o transporte correrán por cuenta del cliente.**

Es responsabilidad del cliente reclamar o solicitar la entrega de sus repuestos, los cuales fueron rechazados para su devolución dentro de los siguientes 15 días hábiles del rechazo de la devolución, se desechará y no será sujeto de ningún reclamo.

6. Los Asesores Comerciales No tienen autorización para:
- Aprobar trámite de devoluciones.
 - Recibir mercancías por concepto de devolución.

	POLITICA PARA DEVOLUCION DE MERCANCIA.	Fecha de aprobación:	Sept 20 2024
		Versión:	1.1
		Página:	3 de 4

7. **En caso de retracto de compra** por razones atribuidas al cliente y la misma ha sido facturada, se generará una Nota de Crédito que será reemplazada por mercancía. **Si el cliente requiere la devolución del dinero**, los costos de transporte y los demás administrativos que conlleve la devolución del bien, serán cubiertos por el cliente. Si las razones son atribuidas a HYDRAMOVIL SAS, no se cobrarán costos de transporte ni gastos administrativos, se generará Nota de Crédito por cambio de mercancía o devolución de dinero (internamente se hará la trazabilidad y se tomarán las acciones respectivas).

8. HYDRAMOVIL se acoge a los conceptos emitidos por la DIAN, los cuales indican que los cierres contables internos de las compañías no pueden estar por encima de la Ley. Por tal razón No se realizarán anulaciones de facturas que impliquen únicamente el cambio de fecha de expedición. Concepto DIAN No. 048202 de agosto 4 de 2004.

¿Cómo definir si es una devolución?

Es el proceso mediante el cual un cliente que ha comprado un producto y este no ha sido utilizado, desea retornarlo por alguna circunstancia dada a la empresa de donde fue adquirido, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en la política.

Importante: Es responsabilidad del cliente revisar su mercancía al momento de la compra.

Para tramitar la devolución el cliente debe abstenerse de abrir, desarmar y/o modificar los productos en búsqueda de solucionar la novedad.

Cuando se presente la novedad **el cliente deberá esperar los tiempos de trámite** de la reclamación. De identificarse la intervención y/o alteración del producto la reclamación será improcedente por causa de uso indebido del bien por parte del consumidor y las descritas en la documentación entregada.

- **Todo repuesto recibido en devolución y/o garantía queda sujeto a revisión, esto no implica compromiso de ser aceptado hasta no validarse y revisarse el repuesto de acuerdo con las políticas descritas.**

	POLITICA PARA DEVOLUCION DE MERCANCIA.	Fecha de aprobación:	Sept 20 2024
		Versión:	1.1
		Página:	4 de 4

NOTA: Es responsabilidad del cliente reclamar o solicitar la entrega de sus repuestos, los cuales fueron rechazados para su devolución dentro de los siguientes 15 días hábiles del rechazo de la devolución, se desechará y no será sujeto de ningún reclamo.

Si su solicitud fue autorizada, el proceso que se seguirá podrá ser el siguiente:

1. Nota de crédito con saldo a favor del cliente para adquisición de productos de HYDRAMOVIL SAS.
2. Reembolso del dinero vía transferencia electrónica ala cuenta bancaria de quien realizo la compra, deben enviar un correo electrónico solicitando la devolución anexando la certificación bancaria la cual debe estar **a nombre de quien giro o pago la factura.** (con cargo por devolución del 1% por gastos administrativos, siempre y cuando el motivo de la devolución haya sido error del cliente.)
3. El reembolso del dinero se hace los días viernes.

Datos de contacto: departamento de garantías y devoluciones

correo: contabilidad3@hydramovil.com