

DEVOLUCIONES

Todas las solicitudes de devolución tramitadas en POLUX SUMINISTROS S.A.S. - EN REORGANIZACIÓN están enmarcadas en estatuto del consumidor ley 1480 de 2011 en sus artículos aplicables para devoluciones y retractos.

TRÁMITE PARA LA SOLICITUD Y APROBACION

Para toda solicitud de devolución el cliente deberá seguir el siguiente procedimiento

1. La solicitud de devolución debe ser enviada por el cliente a través de correo electrónico al Asesor Comercial dentro de los 5 días hábiles, a partir de la fecha de facturación, de lo contrario será rechazada, para refacturaciones los tiempos se revisarán de manera puntual en cada caso.

2. La solicitud de devolución debe ser enviada por el cliente a través de correo electrónico al Asesor Comercial dentro de los 5 días hábiles, a partir de la fecha de facturación, de lo contrario será rechazada, para refacturaciones los tiempos se revisarán de manera puntual en cada caso.

3. Las anulaciones solo aplican para productos que se encuentran en poder de POLUX, esto quiere decir que nunca fueron entregados o enviados al cliente.

4. El Coordinador de Servicio al Cliente revisará los casos excepcionales donde se solicite la aprobación de devoluciones pasados los 5 días hábiles para aprobar o rechazar la solicitud, en caso de exceder demasiado los tiempos o el monto del producto a devolver es bastante alto, será escalado internamente.

5. Si el caso lo amerita y en cualquier momento durante el proceso se puede solicitar al cliente que envíe evidencias fotográficas sobre el estado de la mercancía que va a devolver, con el fin de evitar el envío de mercancía que no sea apta para devolución (productos abollados, empaques en malas condiciones, usados, entre otros).

6. La respuesta al cliente sobre una solicitud de devolución o refacturación se generará máximo dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha de recibida la misma en el área de Garantías y Servicio al Cliente, con un número de aprobación o rechazo.

7. Después de aprobada la devolución y notificada la aprobación por correo electrónico al cliente, éste cuenta con 5 días hábiles para enviar la mercancía a las bodegas de Polux Suministros SAS en Reorganización.



8. Para el caso de las Refacturaciones, el sistema de manera automática enviará estos documentos a los correos inscritos de facturación electrónica del cliente, para casos especiales donde se requiera radicación física de los documentos, Cartera deberá realizar envío en un máximo de 5 días hábiles posterior a la generación de estos en coordinación con el área de logística.

9. El cliente debe enviar la mercancía directamente a nuestras instalaciones con fletes pagos. No se hacen recogidas de mercancía ni se aceptan cargos de fletes contra entrega. Sólo se hacen recogidas cuando Polux suministros SAS en reorganización sea causante de la devolución.

Estos productos deben ser enviados a nombre del área del area Logistica de Polux Suministros S.A.S. - En reorganización a la siguiente dirección:

- **Sede Principal:** Autopista Medellín Km. 1.5 Vía Siberia, Parque Empresarial San Bernardo, Bodega 3 (Cota - Cundinamarca). A nombre del Área Logística:
Teléfono: 6018766888, Extensiones 201 y 202
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm.

10. La mercancía devuelta debe ingresar en su caja original y sellada, los sellos de seguridad intactos. La mercancía debe estar en perfecto estado sin muestras de uso o manipulación. Se debe anexar la copia de la factura de venta y el consecutivo de aprobación.

11. El área Logística se reserva el derecho de aceptar o no la mercancía. sí al momento de recibir la mercancía devuelta existe alguna alteración en el estado de esta o de sus empaques, el área logística debe registrar la novedad en la guía del agente transportador y no se aceptará la devolución.

12. El cliente será responsable de hacer llegar a las bodegas de Polux S.A.S. la mercancía en devolución por medio del agente transportador de confianza. Adicionalmente estos fletes deben ser pagados por adelantado por parte del cliente. Entregas de devoluciones para PAGO CONTRAENTREGA por parte de Polux no serán recibidas.

13. El cliente será responsable de hacer llegar a las bodegas de Polux S.A.S. la mercancía en devolución por medio del agente transportador de confianza. Adicionalmente estos fletes deben ser pagados por adelantado por parte del cliente. Entregas de devoluciones para PAGO CONTRAENTREGA por parte de Polux no serán recibidas.

NORMATIVA EXTERNA

- **Ley 1480 de 2011**, Estatuto del Consumidor, solo los artículos aplicables para devoluciones y retractos.