

TRACTOCHEVROLET LTDA, Identificada con Nit. 800.066.572-7, ubicada en la Carrera 56 14 -00 en la ciudad de Bogotá D.C., **PBX:**(+57) 414 15 55 – (+57) 3103878359; emails: ventas@tractochevrolet.com, servicioalcliente@tractochevrolet.com Portal Web www.tractochevrolet.com

OBJETIVO

Establecer los parámetros que definen el proceso de devoluciones que **TRACTOCHEVROLET LTDA** lleva a cabo, desde el momento de la solicitud por parte del cliente hasta la respuesta final por parte de la compañía.

ALCANCE

Estos parámetros aplican para las decisiones y acciones que se realizan en la aceptación o negación de una devolución correspondiente a los productos vendidos por **TRACTOCHEVROLET LTDA**.

DEFINICIONES

- A. Política:** Criterios establecidos por la Dirección de TRACTOCHEVROLET LTDA, con el fin de ajustar y regular los procesos internos de la compañía.
- B. Devolución:** Situación en la que el cliente o cualquier usuario de los productos de TRACTOCHEVROLET LTDA retorna uno o varios productos por no estar conforme con ellos y/o por no responder a su necesidad, acompañado por la explicación de tal situación
- C. Producto mal solicitado:** Situación en la que el cliente realiza una compra y después de recibido el producto de acuerdo con sus requerimientos, se evidencia que éste no es el que se acopla a la necesidad inmediata.
- D. Productos con defecto de fabricación:** Son aquellos productos que no cumplen con los parámetros de calidad establecidos para su utilización, los cuales se evidencian al momento de la instalación del producto.
- E. Sujeto a Revisión:** Es aquel producto que se recibe, pero está sujeto a definir su final aprobación y en caso de rechazo por si se encuentra alguna característica diferente a lo especificado.

MOTIVO DE LAS DEVOLUCIONES

- A. No Solicitada:** Producto que el cliente no acepta en el momento de la entrega por no haberlo solicitado, ya sea que aparezca en la factura o no.
- B. Mal estado:** Producto que al llegar con el cliente se encontró maltratado, probablemente sea en el traslado y/o desde origen del despacho, motivo por el cual el cliente no acepta el producto.
- C. No utilización por parte del cliente:** Del despacho que se genera el cliente decide que ya no existe la necesidad por segundo diagnóstico

- D. No utilización por demoras en el Transporte:** Por demoras en el transporte ya no se recibe por el cliente.
- E. Equivocación en la referencia solicitada:** El cliente equivocadamente solicita una referencia y al momento de la entrega se da cuenta que es errada.
- F. Errores en el despacho:** Que por parte del asesor comercial o de bodega, se envié mercancía que no corresponde a la solicitud del cliente, que las cantidades no sean las requeridas o se generen desviaciones con relación a lo solicitado, que la marca no corresponde a la solicitada por el cliente o hay una negación de aceptación por parte de éste por país de procedencia
- G. Calidad del producto:** Cuando una vez instalado el repuesto se presenta alguna falla por ende hay devolución y solicitud de garantía.

CONDICIONES PARA ACEPTACIÓN DE DEVOLUCIONES

Se autorizarán las devoluciones en los siguientes casos:

- A.** Cuando el asesor de TRACTOCHEVROLET LTDA entrega al cliente el producto equivocado.
- B.** Cuando en la investigación de la devolución, se detecta que fue un error interno de TRACTOCHEVROLET LTDA.
- C.** Cuando el Gerente Administrativo lo autorice.
- D.** Se recibirá la solicitud de devolución a nivel local durante los siguientes tres días de realizada la venta y a nivel nacional dentro de los siguientes quince días a la misma. En caso de presentarse una devolución fuera de dichos tiempos, el almacén podrá recibirla pero realizando un cambio de producto, según previa autorización del Gerente administrativo.
- E.** Cuando se presente una devolución por parte de los clientes nacionales, éstos deberán añadir una carta relacionando la fecha de compra y una breve explicación del motivo por el cual realiza la devolución.

TRATAMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN

Una vez analizados los motivos que el cliente presente en la solicitud de la devolución, se determinará cuál de los siguientes tratamientos se llevará a cabo:

- A.** Nota Crédito
- B.** Cambio de Producto
- C.** Aplicación de garantía: Si hay lugar a ella, el cliente deberá cumplir con lo siguiente:
 - **Política de Garantía:** Para acceder a la garantía sobre el producto, el cliente debe presentar una carta en donde realice la solicitud, relacionando la fecha de la compra, el producto y una breve explicación sobre el motivo por el cual realiza la solicitud. Se debe tener en cuenta, que si el motivo o el informe técnico arroja que el daño es por una instalación mal ejecutada, no habrá lugar a garantía.
Al mismo tiempo, se debe tener en consideración que como comercializadores, toda garantía estará sujeta a trámite con el proveedor o fabricante quien determinará el alcance o pertinencia de la misma, así como los soportes que se deban adjuntar a ella – registros fotográficos, diligenciamiento de formularios, entre otros-

Para finalizar, los tiempos de contestación están reglamentados por la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 735 de 2013 de la República de Colombia, en donde se establece que “el término para resolver la reclamación directa por el consumidor empezará a contarse a partir del día siguiente en que el consumidor presente la solicitud de efectividad de la garantía legal”. El personal de TRACTOCHEVROLET LTDA tendrá cinco (5) días hábiles para otorgar una respuesta inicial al cliente y en caso de que el producto corresponda a proveedor internacional, se contará con treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para garantía; sin embargo, los tiempos de respuesta se ajustarán dado el caso, al proceso de recepción de evidencias y análisis realizados por parte del proveedor.

ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE LAS DEVOLUCIONES

Las áreas responsables de atender las devoluciones y/o garantías de los clientes, es el jefe de bodega; para ello el cliente podrá acercarse a la oficina ubicada en la CR 56 14 00, hacer uso del correo electrónico servicioalcliente@tractochevrolet.com o contactarse por la página de internet www.tractochevrolet.com
PBX: (601) 414 15 55 ext. 112 – 121 - 310 7632144.

RESTRICCIONES EN EL USO DE ESTA POLÍTICA DE DEVOLUCIONES.

Esta política de devoluciones es para uso exclusivo de TRACTOCHEVROLET LTDA por tanto, está prohibida su copia, reproducción, distribución, cesión, publicación y/o traducción, por razones de seguridad y en atención al respeto de la propiedad intelectual, como creación amparada por la legislación nacional e internacional.

Helbert Niño

Gerente Administrativo