

	<b>FERROTOOLS</b>		
	<b>POLITICA DE DEVOLUCIONES</b>	<b>FT0001</b>	<b>VERSION 01</b>
	<b>PROCESO COMERCIAL</b>	<b>PAGINA 1 DE 4</b>	

### 1. PRESENTACION:

### 2. MARCO CONCEPTUAL:

**DEVOLUCIONES:** Es el producto de FERROTOOLS que fue despachado y que no cumple los acuerdos de calidad estipulados con el cliente y que genera nota crédito

**PRODUCTOS VENCIDOS:** Aquellos productos que presenten vencida la fecha de expiración correspondiente a la vida útil. También se consideran productos vencidos, aquello que el usuario final deja de usar y desea descartar como un residuo.

**PRODUCTOS PARCIALMENTE CONSUMIDOS, DETERIORADOS, ALTERADOS:** Los productos vencidos, deteriorados o mal conservados son considerados residuos peligrosos y representan un problema porque constituyen un riesgo para la salud humana y el medio ambiente.

**PRODUCTO NO UTILIZABLE:** Se consideran producto no utilizable los siguientes:

- Todos los productos vencidos.
- Los devueltos por los clientes luego de haber salido del almacén.
- Los que no cumplan con criterios de calidad porque hayan cambiado sus características físicas, tengan el empaque dañado, no cumplan con especificaciones de control de calidad o se presuman contaminados, deteriorados, falsificados, adulterados.
- Los almacenados en condiciones distintas a las recomendadas en el etiquetado del producto. Particularmente todos los productos termolábiles que deban manipularse en temperatura ambiente y que se confirme o se sospeche perdieron calidad por incumplimiento de las condiciones de almacenamiento recomendadas por el fabricante.
- Aquellos con el sello de seguridad perdido o violado, aunque no hayan caducado. (Esto para los productos que no requieran del proceso de acondicionado)

**MAL ESTADO:** cuando el producto no cumple con las especificaciones de calidad.

### 3. ALCANCE:

Para todo tipo de negociación que realicen los Ejecutivos de FERROTOOLS; con Todos los Clientes.

	<b>FERROTOOLS</b>		
	<b>POLITICA DE DEVOLUCIONES</b>	<b>FT0001</b>	<b>VERSION 01</b>
	<b>PROCESO COMERCIAL</b>	<b>PAGINA 2 DE 4</b>	

#### **4. OBJETIVO GENERAL:**

Establecer la política, para la cual aplicarán, las devoluciones de productos en FERROTOOLS.

#### **5. OBJETIVO ESPECIFICO:**

- Indicar cuales devoluciones acreditadas son aceptadas o no en FERROTOOLS.
- Establecer el proceso de Devoluciones en el cual se identifiquen las diferentes situaciones por la cual se presenta una devolución del producto.
- Dar a conocer a los clientes a través de la fuerza de ventas, las políticas establecidas por FERROTOOLS. en cualquier tipo de negociación.

#### **6. POLITICAS DE ACEPTACIÓN O RECHAZO:**

- Todos los que laboramos en FERROTOOLS. estamos COMPROMETIDOS a realizar de manera segura los procesos, para prevenir pérdidas por daños a los materiales, a los equipos, a las instalaciones y al medio ambiente.
- No se aceptarán devoluciones enviadas directamente por el cliente al almacén, sin previa aprobación escrita de FERROTOOLS.
- No se aceptarán devoluciones acreditadas de productos por fecha de vencimiento salvo excepciones específicas que queden estipuladas en la negociación y/o en el contrato
- Los productos vencidos que sean parte de negociaciones en la modalidad de consignación solo serán aceptados si cumplen:
  - Con los requisitos previamente indicados
  - Que mantenga un stock máximo de tres meses
- Para productos que se despachen con fecha de vencimiento menor a 12 meses, de baja y lenta rotación se deberá enviar con carta de compromiso de aceptación de la devolución a solicitud del cliente, por parte de FERROTOOLS.

	<b>FERROTOOLS</b>			
	<b>POLITICA DE DEVOLUCIONES</b>		<b>FT0001</b>	<b>VERSION 01</b>
	<b>PROCESO COMERCIAL</b>		<b>PAGINA 3 DE 4</b>	

- No se enviará carta de compromiso de devolución si el producto por sus características intrínsecas, tiene una vida útil inferior a 12 meses.
- No se acepta la devolución de productos, después de 48 horas de su recepción, por faltantes y/o averías. El silencio administrativo del cliente posterior a la entrega del producto por parte de FERROTOOLS será tomado como aceptación en conformidad del producto.
- No se aceptan las devoluciones de Productos con marcaciones solicitadas, cortados o personalizados realizadas por el cliente.
- Bajo ninguna circunstancia se podrán realizar cambios o entregas de productos en compensación de las devoluciones.
- No se aceptarán productos devueltos en mal estado, faltantes, sucios, sin el empaque original, abiertos etc.
- No se aceptarán devoluciones cuando el producto no coincida con la documentación (Factura, Orden de compra, remisión).
- No se aceptarán devoluciones por cancelación y/o anulación de pedidos por parte del cliente, después de 48 horas una vez se haya despachado el producto solicitado en la respectiva orden de compra.
- Se aceptarán las devoluciones generadas por error de pedido por parte del ejecutivo de ventas, si no existe documento generado por el cliente siempre y cuando la devolución cumpla esta política de devoluciones.
- En caso de que el cliente no haga devolución física de los productos por sus políticas internas de manejo de residuos, el cliente deberá aportar las evidencias de dicha destrucción de los productos con (registros fotográficos y acta de destrucción).

## **7. DESARROLLO DEL TEMA**

### **7.1 Solicitud de Devolución por el cliente:**

- El Cliente debe notificar por medio de correo electrónico, al ejecutivo de ventas y con copia [devoluciones@ferrotools.com.co](mailto:devoluciones@ferrotools.com.co); su intención de realizar una devolución. indicando los motivos de la misma, incluyendo la siguiente información: lote, fecha. factura, cantidad, causal, y considerando que estén

	<b>FERROTOOLS</b>			
	<b>POLITICA DE DEVOLUCIONES</b>		<b>FT0001</b>	<b>VERSION 01</b>
	<b>PROCESO COMERCIAL</b>		<b>PAGINA 4 DE 4</b>	

contemplados dentro de los tiempos establecidos para la aceptación de los mismos. (ver ítem 6 del presente documento).

- Solo se realizará la gestión de recolección de la respectiva devolución de acuerdo a la programación realizada por el Auxiliar de Devoluciones junto con el Operador Logístico.
- El cliente debe tener la devolución lista para la fecha de recolección (previamente informada), Si el producto que llegue a FERROTOOLS no corresponde al autorizado, o no pertenece al portafolio de la empresa, el cliente asumirá los costos de reenvío.

**FIRMA EN CONOCIMIENTO Y ACEPTACION DE ESTAS POLITICAS EL REPRESENTANTE LEGAL DEL CLIENTE.**

---

**Firma y sello Representante Legal**  
**NIT:**