

 IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	Fecha:	22/06/2021
		Versión:	05
		Página:	1 de 3

En **IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS**, nos comprometemos con proveer productos respaldados por marcas certificadas que son reconocidas por el buen desempeño trayectoria y calidad, para así satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Por consiguiente, si el cliente desea realizar una devolución, es importante tener en cuenta la siguiente clasificación e identificar el procedimiento que le corresponda:

1. DEVOLUCION POR NOVEDAD EN EL DESPACHO Y ENTREGA DE LOS PEDIDOS:

Las novedades o inconsistencias por diferencias en **cantidades** o averías detectadas en los productos, por su **presentación** o por falencias presentadas en el **despacho y/o transporte**, deben ser informadas máximo en los dos (**02**) días hábiles siguientes después de recibido el pedido. Los reclamos posteriores a estos días no serán tenidos en cuenta, toda vez que nos sujetamos a los tiempos estipulados para hacer las reclamaciones a las transportadoras.

Para tal caso le sugerimos tener presente las siguientes recomendaciones:

Al recibir su mercancía por parte de la transportadora verifique muy bien que no haya anomalías en el empaque (sellos, zunchos, cintas, cajas, bolsas, guacales, entre otros.). **DEBEN RECIBIRLOS EN BUENAS CONDICIONES.**

- Recuerde que si firma la aceptación de la guía está confirmando el recibido del número de paquetes que en ella se plasman y el buen estado de los mismos; impidiendo la opción de hacer algún tipo de reclamo posterior.
- Si tiene duda del estado del empaque o no puede cerciorarse de verificar de inmediato el contenido, escriba la frase **“SUJETO A VERIFICACIÓN”** en el espacio de observaciones o al lado de su firma. De esta manera nos ayuda a determinar si la transportadora es responsable o no de los daños o pérdidas que pueda sufrir la mercancía.

2. DEVOLUCION POR NO CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DEL CLIENTE:

Si el producto que solicita el cliente, presenta problemas de funcionamiento o daños que así no sean visibles impidan que el producto sea utilizado correctamente, es necesario que el cliente realice la solicitud de garantía, para lo cual deberá realizar la devolución del artículo entre otros procedimientos que se encuentran en el certificado de garantías, el cual podrá ser consultado por el cliente a través del link: <http://www.imm.com.co>.

3. DEVOLUCION ACOJIENDOSE A LA OPCION DE RETRACTO:

El cliente que dese retractarse de la compra realizada, podrá acogerse a la opción de retracto que estipula nuestra empresa, bajo las siguientes condiciones:

- La solicitud debe realizarse por escrito, en donde se especifique claramente las causales que motivan el retracto de la compra. Esta solicitud deberá ser firmada por quien haya realizado la compra, en caso de empresas, por su representante legal.
- IMM realizará el estudio y análisis de las causas expuestas por el cliente para su retracto, de igual forma, revisa la viabilidad de la devolución. En caso de ser aceptada, IMM hará efectivo el descuento del **2.5%** del valor total de la compra por concepto de cargo Administrativo y Financiero.
- El cliente **Final** tiene como plazo máximo para retractarse de la compra el término de **10 días calendario**. Si se trata de un cliente **Distribuidor** que ha comprado los productos para tener stock, el termino será de **60 días calendario**, posteriores a la fecha de la factura.

 IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	Fecha:	22/06/2021
		Versión:	05
		Página:	2 de 3

- Hay devoluciones que solo implican nota crédito a favor del cliente, la cual podrá ser redimida en otro artículo de nuestro portafolio, sin embargo, hay solicitudes en donde se solicita la devolución efectiva del dinero pagado, en estos casos y en especial cuando el retracto de la compra, genere perjuicios demostrados en IMM, nuestra empresa se reserva el derecho de descontar el valor correspondiente al **20%** del valor de la compra antes de IVA.
- Para poder recibir un producto en devolución, éste debe cumplir con los siguientes requisitos:
 - a) El producto debe venir en su caja original, sin golpes, ni abolladuras, ni desperfectos en la superficie.
 - b) El producto no debe estar usado o desarmado.
 - c) El producto no debe estar dañado como consecuencia de instalaciones incorrectas.
 - d) No deben faltar partes en el producto.

PROCEDIMIENTO:

- El producto debe cumplir con los términos de devoluciones y no estar inmerso en ninguna exclusión de las expuestas en el presente documento.
- **Condición:** el producto debe contar con su caja, empaques, accesorios y factura o documento equivalente.
- Diligenciar el formato de solicitud de devolución que se encuentra disponible en nuestra página web: www.imm.com.co.
Nota: cuando sea por **Retracto de Compra** debe adjuntar carta o comunicado en el tiquete, donde especifique claramente las causales que motivan el retracto de la compra y el alcance de su solicitud.
Importante: En caso, de que el cliente no haya diligenciado el tiquete, el área de Bodega procede a recopilar la información para generar el tiquete, a través, de este medio informa al área Comercial, que se debe realizar una campaña de capacitación y asesoramiento al cliente con respecto al manejo de la presente devolución y las que se puedan presentar a futuro
- Esperar respuesta por parte de la organización si la devolución cumple los términos de tiempo establecido para su reclamación (validación que se realiza con la fecha de la factura) para proceder a enviar el producto a nuestras instalaciones.
- Dirigir el producto objeto de devolución hasta las instalaciones de **IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS S.A.S.**, donde fue adquirido.

ATENCION: Los costos de fletes o transporte de mercancías por devolución pueden ser muy altos y en la mayoría de los casos son innecesarios. Evite incurrir en gastos adicionales ajustado su solicitud al presente procedimiento. **IMPORTADORA MONTECARLO MOTOS S.A.S.**, no se hace responsable de los gastos por fletes o transporte de las mercancías objeto de devoluciones, salvo aquellos donde se demuestre que la devolución es causada por errores internos en IMM.

Dando cumplimiento el punto anterior el área de Bodega procede a verificar las condiciones en las cuales se encuentra el producto, de esta revisión puede resultar los siguientes casos:

- a) **Devolución Procedente (revisión satisfactoria):** Si el producto recibido como objeto de devolución, cumple con lo establecido con la presente política, se notifica a través, del Tiquete o Correo Electrónico al cliente, la satisfacción de la devolución y se procede hacer el trámite correspondiente.

 IMPORTADORA MONTECARLO MOTORS	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	Fecha:	22/06/2021
		Versión:	05
		Página:	3 de 3

En caso, de haberse solicitado la **Devolución por Retracto de Compra** (revisión satisfactoria) se procede de la siguiente manera: El área de Bodega remitirá la solicitud al área de Administración y Finanzas dando su concepto sobre la viabilidad de la recepción del producto en cuanto a su presentación y funcionamiento.

Por su parte, el área de Administración y Finanzas queda a cargo de la solicitud, estudiará el concepto de bodega y definirá la viabilidad de la devolución, si aplican o no descuentos sobre el valor de la mercancía devuelta y de ser procedente, cómo se hará efectiva la devolución. La comunicación hacia el cliente, que defina la devolución y su forma de pago será entregada a través del área de Servicio al Cliente quienes informarán basados en los parámetros que defina el área de Administración y Finanzas.

La devolución del dinero se realizará únicamente a la persona natural o jurídica que figura en la factura, de lo contrario se tendrá que presentar autorización autenticada por notaría.

- Flete: si la devolución es causada por errores internos en IMM, nuestra empresa asumirá el costo del transporte de la devolución del producto, por el contrario, si la devolución es causada por el cliente, será éste quien asuma los costos de transporte que represente la devolución.
- El tiempo estipulado para el trámite de la devolución, acogiéndose a la opción de retracts, será de **8 días hábiles**.

- b) **Devolución No Procedente (revisión no satisfactoria):** Si el producto recibido como objeto de devolución, no cumple con lo establecido con la presente política, el área de Logística debe notificar a través, del Tiquete o Correo Electrónico al cliente, el ¿por qué? la devolución no procede y debe adjuntar la siguiente información: factura, carta de devolución del cliente, fotos, causal de incumplimiento de la devolución, peritaje (si aplica), cualquier documento que evidencie la no aceptabilidad.

El cliente tendrá **15 días calendario** a partir de enviada la respuesta para manifestar su conformidad o disconformidad con la respuesta dada por la organización. De presentarse disconformidad por parte del cliente durante el tiempo establecido, el área de Bodega debe notificar a través del correo electrónico al área de Servicio al Cliente, con el historial del caso; siendo el área en mención la instancia que tiene el cliente para objetar y la responsable de dar tratamiento y respuesta basándose en la evidencia dada.

PARA TENER EN CUENTA EN EL TRÁMITE: El hecho de dar inicio al proceso de Devolución no implica la aceptación de la misma, esta estará sujeta a revisión que haga constar que cumple con las directrices dadas por la organización.

Carolina Castañeda
Gerente Comercial y Mercadeo