

	POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES	Código: CO-PO-02	
		Versión: 01	Fecha de vigencia: 06/03/2023
		Página: 1 de 1	

La Política de cambios y devoluciones de materiales y productos tiene como finalidad establecer un marco de colaboración entre el GRUPO ACERCONS CÍA. LTDA., y sus Clientes en el que promueve las relaciones comerciales sólidas, duraderas y la obtención de beneficios mutuos.

Para lo cual:

- ❖ La presente Política de cambios y devoluciones es comunicada a todo el personal de la empresa y se encuentra publicada para conocimiento de los Clientes.
- ❖ Cuando cualquier material o producto, por sus deficiencias de fabricación, elaboración, estructura, o condiciones sanitarias no sea apto para el uso destinado, es decir, presenta defectos en su calidad, siendo este el único argumento válido según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el Ecuador para que un Cliente, cambie o devuelva un artículo por desperfecto.
- ❖ No se aceptan cambios o devoluciones por insatisfacción del producto estas deberán ser corroboradas antes de realizar la compra.
- ❖ Cuando el producto es correcto, pero no es el adecuado para el objetivo del Cliente, se analizará si procede la devolución y será sujeto a aprobación de la Gerencia general.
- ❖ Solo con la aprobación de la Gerencia general y luego de un análisis se hará devoluciones en dinero en efectivo.
- ❖ Ningún material o producto vendido bajo promoción podrá ser devuelto, esto incluye productos de fecha corta que hayan sido facturados con descuento.
- ❖ En el caso de cambio de materiales o productos sólo podrá realizarse por un material o producto similar de las mismas características y valor.
- ❖ Para aplicar los cambios o devoluciones es imperativo presentar la factura o comprobante de compra y en los tiempos previstos conforme a la ley ecuatoriana, es decir, sin sobrepasar los treinta (30) días laborables.
- ❖ Los Clientes deben conservar los materiales o productos en óptimas condiciones, para que los mismos sean susceptibles a cambio o devolución, cuando la presente política así lo permita.
- ❖ En todos los casos; los materiales o productos deben ser devueltos sin uso, en perfecto estado de conservación, en su empaque original (cuando aplique), en caso de que el material o producto esté abierto de su empaque, rayado, manchado, maltratado, se negará la petición de cambio o devolución, y así se explicará al Cliente.
- ❖ En caso de devolución por un material o producto diferente al adquirido, se tomará el precio que figura en la factura de compra. De haber una diferencia a favor del Cliente, se puede usar como parte de pago de otro material o producto por medio de una Nota de crédito. Si el valor del material o producto solicitado es superior, previo a la devolución, el Cliente pagará la diferencia del precio.
- ❖ Para los cambios o devoluciones de las compras realizadas en la tienda física se debe solicitar el canje dentro de los tres (3) días posteriores a la transacción.
- ❖ Para los cambios o devoluciones de las compras realizadas en la tienda virtual, el ingreso de la información para el cambio o devolución se realizarán sin EXCEPCIÓN dentro de los ocho (8) días laborables de la fecha de realizada la compra.
- ❖ Si el material o el producto fue adquirido en la tienda física, el Cliente debe acudir a ella para solicitar y realizar el cambio o devolución. En caso de ser compra en línea debe comunicarse por correo a acercons.online@gmail.com o mensaje de WhatsApp a +593 99 515 8392 con el asunto CAMBIO o DEVOLUCIÓN (según corresponda) y el número de la factura. Indicando que producto se quiere cambiar y por qué, (cuanto más detalle y adjuntar fotos si es necesario). En el caso de ser una devolución, colocar también los datos del producto por el cual se quiere intercambiar (nombre y características).
- ❖ En caso de compras en línea es responsabilidad del/de la Vendedor/a proporcionar la información (fecha, lugar, hora y detalle) para proceder a la entrega de cambios o devoluciones mediante correo electrónico, WhatsApp u otro medio digital y haciendo siempre referencia a los productos.
- ❖ El material o producto devuelto que ingrese al almacén o al patio debe ser previamente inspeccionado y luego de aprobar su conformidad, debe reingresarse al stock e inventario.
- ❖ En caso de que el material o producto devuelto sea categorizado como No conforme, será destinado según el procedimiento establecido y por daño imputable la Nota de crédito no será emitida.
- ❖ Los gastos de envío incurridos en las devoluciones y cambios serán asumidos por el Cliente.

Esta política está disponible para las partes interesadas que lo soliciten.

Ing. Andrés Toro
Gerente general