

**POLITICA ATENCION A DEVOLUCIONES CLIENTES
FULLER PINTO S.A.**

I. OBJETIVO

El objetivo de esta política es establecer los parámetros bajo los cuales Fuller Pinto S.A. aceptará y o rechazará cambios, garantías y devoluciones.

II. ATENCION DE CAMBIOS, GARANTIAS Y DEVOLUCIONES

El tiempo máximo para reportar las novedades será de 15 días después de recibido su pedido, el trámite lo podrá realizar por medio de su ejecutivo o a la línea de atención al cliente:

Bogotá y nivel nacional: 4235000 Ext 5007 – 5054 – 5045 – Cel. 320-8168948

Correo electrónico: servicliente@fullerpinto.com - asistente.sac@fullerpinto.com – servicliente1@fullerinto.com – servicliente2@fullerpinto.com

Bucaramanga (7) 6373333 Ext 2000

Correo electrónico: asiventasbucaramanga@fullerpinto.com

Nuestra página web: www.fullerpinto.com

III. La compañía aceptará cambios, devoluciones y garantías por parte del cliente cuando se presente las siguientes novedades:

- Empaque Maltratado
- Problemas de Calidad
- Productos Trocados
- Producto no Solicitado
- Faltante en caja sellada (Se debe informar el número de lote del producto)
- Producto trocado en caja sellada (Se debe informar el número de lote del producto)
- Tiempo de Entrega

Nota 1: Para los productos en los que en su uso se detecte irregularidades debe ser reportada la novedad de forma inmediata.

IV. CONDICIONES PARA LA ACEPTACION DE LAS DEVOLUCIONES

1. **La compañía.** Aceptará, cambios, devoluciones y garantías por parte de nuestros clientes en temas calidad teniendo en cuenta que la vida útil del producto se encuentre vigente.

2. **VIGENCIA DE GARANTIAS POR LINEA DE PRODUCTOS**

Productos Full Fresh: 1 año a partir de su fecha de fabricación.

Productos plásticos: 3 meses de uso.

Productos aseo (escobas, cepillos, plumeros, guantes y traperos): 2 meses de uso.

Alimentos: 10 meses a partir de su fecha de fabricación.

Calzado plástico (Botas): 3 meses de uso. (Por calidad en este producto como se menciona en el numeral 1 se tendrá en cuenta la vida útil así como el uso al cual estuvo expuesto)

Paños, esponjas y esponjillas: 1 mes de uso

Aseo Personal: Jabones, Shampoo, tratamientos, acondicionador, gel cabello, crema moldeadora cabello, gel antibacterial, gel reductor, cremas corporales, spray corporal, desodorantes para pies 6 meses de uso.

Línea Razam: Shampoo y bálsamos 6 meses de uso.

Distribuidora: 30 días hábiles después de la entrega del producto (Proveedor)

Nota 2: Los tiempos establecidos anteriormente están sujetos a verificación de uso y manipulación dada al producto.

3. **El Cliente** se compromete a realizar devolución del producto en sus envases y empaques originales y unidades de venta según factura con sellos y etiquetas en perfectas condiciones, en caso contrario la compañía analizará el caso y de ser autorizado, el valor generado del flete por la devolución del producto debe ser asumido por el cliente.
4. **El Cliente** se compromete a que todo lo que está ingresando por devolución no excede los tiempos máximos mencionados anteriormente, en caso contrario la compañía analizará el caso y de ser autorizado el valor generado del flete por la devolución del producto, debe ser asumido por el cliente.
5. Ningún ejecutivo de venta se encuentra autorizado por **Fuller Pinto** para retirar bajo cualquier modalidad mercancía que haya sido facturada al cliente, (No se tendrá responsabilidad alguna si se realiza dicha entrega)
6. El recibido de la mercancía no implica aceptación de la devolución y/o nota crédito.
7. En caso de ser rechazada la solicitud de Nota crédito o reposición del producto se notificará por escrito, con la respectiva justificación.

V. LA COMPAÑÍA NO ACEPTARÁ DEVOLUCIONES POR LAS SIGUIENTES CAUSALES:

- Baja Rotación.
- Mercancía averiada por mala manipulación causada por el distribuidor o cliente directo (Teniendo en cuenta que se da un plazo de 15 días para la revisión de la mercancía entregada se entiende que todas las averías posteriores se darán por manipulación en el almacén)
- Precios más bajos en competencia.
- Devoluciones por que el consumidor final cancelo el pedido.
- Devoluciones de productos especiales a menos que sea un defecto de fábrica que afecte la calidad del producto.
- Devoluciones por recuperación de cartera.

Nota 3: en caso de presentar alguna novedad con las cantidades recibidas físicas y la facturación realizada (Facturado no enviado) el tiempo máximo para este reporte será de 96 horas después del recibido de su pedido. Se aclara que para que este sea analizado el cliente o la persona encargada debe colocar la anotación en factura de las unidades recibidas.