

A través de la presente se indican nuestras condiciones y actividades a realizar para gestionar la devolución de mercancía dentro del territorio nacional:

1. En cumplimiento con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 Estatuto del consumidor, se deben recibir las devoluciones en un periodo no mayor a **cinco (5) días hábiles**, sin embargo, en **EIMPSA**, las devoluciones se reciben **ocho (8) días hábiles** a partir de la fecha del recibo de la mercancía por parte del cliente.
2. Los días y horarios establecidos para recepción de mercancía por devolución, es **martes y jueves de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.**  
**Bogotá:** Calle 15 # 13 – 48 / Carrera 63 # 17 – 70  
**Barranquilla:** Carrera 46 # 39-42  
*Si se presenta festivo dentro del tiempo establecido o el octavo día se vence en un día de no devolución, se aceptará el día siguiente de acuerdo a lo anteriormente indicado.*
3. La mercancía se recibe para trámite de devolución siempre y cuando se encuentre en su **empaque original y en perfecto estado (sin resaltados, sin rayones, colores, etiquetas rotas, otros); no debe haber sido usada y debe contener la marca de seguridad del fabricante,** de requerirse, debe ser autorizado por el **Especialista de Producto o Director Nacional de Logística** el cambio del mismo.
4. **Mercancía que no aplica para devoluciones por razones atribuidas al cliente:** Cables (en general), corazas, iluminación (en general), termo encogibles, pedidos puntuales (locales e importaciones). **Las excepciones serán aprobadas por el Director Nacional de Logística.**
5. Para clientes fuera de las zonas de ubicación de las sedes de **EIMPSA:**  
El cliente debe notificar dentro de este periodo (8 días hábiles), vía correo electrónico con imágenes de la mercancía (incluyendo su empaque), el documento de recibido (remisión o factura) e indicando claramente el motivo de la devolución, a su **Asesor Comercial**, con copia [entradamercancia@eimpsa.com.co](mailto:entradamercancia@eimpsa.com.co), [supervisorcentro@eimpsa.com.co](mailto:supervisorcentro@eimpsa.com.co) (ventas realizadas Bogotá y Villavicencio) y [recibomercanciasbq@eimpsa.com.co](mailto:recibomercanciasbq@eimpsa.com.co) (ventas realizadas por Barranquilla)).

**El personal de Logística** responderá en un lapso no mayor a **dos (2) días hábiles** la aceptación o no de la devolución de acuerdo a los motivos indicados y estado del producto.

Si la devolución es aceptada se enviará el formato **Solicitud de devolución de mercancía** con la finalidad de devolverlo diligenciado con firma y sello junto a la factura o remisión y el producto, a nuestras sedes. Si no es aceptada, se justificarán las razones vía e-mail.

**Nota:** De no cumplirse lo anteriormente descrito y el cliente envía el producto a la sede, se evaluará junto al **Comercial** los motivos (el Comercial diligencia la Solicitud de devolución), y de no ser aceptado, se hará devolución al cliente de la mercancía, donde los costos del flete serán asumidos por el cliente.

6. Para clientes que realicen devoluciones entregando el producto directamente en las sedes:  
Deben diligenciar en su totalidad el formato “**Solicitud de devolución de mercancía**” (*información clara y legible*) y adjuntar copia de la factura o la remisión con la cual fue entregado el material.
7. Los **Asesores Comerciales No** tienen autorización para:
  - Aprobar trámite de devoluciones.
  - Recibir mercancías por concepto de devolución.
8. De requerirse, los **Especialistas de Producto** para las marcas SIEMENS (variación de velocidad y automatización), SCHNEIDER ELECTRIC (variación de velocidad y automatización), PANDUIT (marcación y herramientas), WERMA y PHOENIX CONTACT, revisan el mismo antes de proceder con el trámite de devolución y deben firmar el documento en señal de verificado.
9. En caso de retracto de compra por razones atribuidas al cliente y la misma ha sido facturada, se generará una **Nota de Crédito** que será reemplazada por mercancía. Si el cliente requiere la devolución del dinero, los costos de transporte y los demás administrativos que conlleve la devolución del bien, serán cubiertos por el cliente. Si las razones son atribuidas a **EIMPSA**, no se cobrarán costos de transporte ni gastos administrativos, se generará **Nota de Crédito** por cambio de mercancía o devolución de dinero (internamente se hará la trazabilidad y se tomarán las acciones respectivas).
10. La **Dirección Nacional de Calidad y SAC** apoyará en las decisiones respectivas del **Director Nacional de Logística** cuando él no esté disponible.
11. **EIMPSA** se acoge a los conceptos emitidos por la DIAN, los cuales indican que los cierres contables internos de las compañías no pueden estar por encima de la Ley. Por tal razón **No** se realizarán anulaciones de facturas que impliquen únicamente el cambio de fecha de expedición. Concepto DIAN No. 048202 de agosto 4 de 2004.

Para mayor información puede comunicarse:

En Bogotá al PBX: (57) 3275222 ext. 159 (CEDI) / 169 (CENTRO) o a los correo [entradamercancia@eimpsa.com.co](mailto:entradamercancia@eimpsa.com.co) / [supervisorcentro@eimpsa.com.co](mailto:supervisorcentro@eimpsa.com.co).

En Barranquilla al PBX: (575) 370 9044 ext. 118 o a los correos [supervisorlogistico@eimpsa.com.co](mailto:supervisorlogistico@eimpsa.com.co) y/o [recibomercanciasbq@eimpsa.com.co](mailto:recibomercanciasbq@eimpsa.com.co).

Original firmada.

**Director Nacional de Logística**