

A través de la presente se indican nuestras condiciones y actividades a realizar para gestionar la devolución de mercancía dentro del territorio nacional, obtenida a través de nuestra plataforma de E-COMMERCE:

1. La mercancía se recibe para trámite de devolución siempre y cuando se encuentre en su **empaquete original y en perfecto estado (sin resaltados, sin rayones, colores, etiquetas rotas, cajas en mal estado, otros); no debe haber sido usada y contenga la marca de seguridad del fabricante, debe tener sus catálogos, manuales y todas sus piezas.**

2. Las devoluciones se reciben en un tiempo máximo de **ocho (8) días hábiles a partir de la fecha del recibo de la mercancía por parte del cliente.**

3. Cuando las razones son atribuidas al cliente, la devolución se realizará a través de una **nota de crédito** equivalente al valor real pagado por el producto, generando un saldo a favor, en caso de no existir producto de cambio.

4. Debe solicitar la devolución al correo [servicliente@eimpsa.com.co](mailto:servicliente@eimpsa.com.co) indicando los motivos, enviando fotos del producto (incluyendo empaque) y factura de compra. **Servicio al cliente** 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.

5. De ser aceptada, la devolución debe ser enviada a: **Recepción de Mercancía (Logística)** de la sede más cercana a su localidad:

**Bogotá:** Calle 15 # 13 – 48 / Carrera 63 # 17 – 70

**Barranquilla:** Carrera 46 # 39-42

*Si los motivos son atribuidos al cliente, debe costear los gastos de envío, esto será mencionado por Servicio al cliente. Enviar preferiblemente por TCC.*

6. **Mercancía que no aplica para devoluciones:** Cables (en cortas), corazas, iluminación (en general), termo encogibles.

**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 al (1) 3275222 ext. 106/159 o a los correos, [logisticabta@eimpsa.com.co](mailto:logisticabta@eimpsa.com.co) y/o [servicliente@eimpsa.com.co](mailto:servicliente@eimpsa.com.co).

**Director Nacional de Logística**