



VERSIÓN:	1.0	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN	
FECHA:	Octubre 2024		
PÁGINA:	1 de 2	GERENCIA ADMINISTRATIVA	ACUAMAIN -ILGUECORP

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

ILGUECORP S.A., cumple en comunicarles el procedimiento para regirse a la política de devoluciones de productos por novedades dentro del plazo indicado a partir de la fecha de la factura. Dicho procedimiento se deberá aplicar de forma obligatoria para llevar a cabo el proceso por devolución para cualquier tipo de cliente.

POLÍTICA:

1. Todo cliente acepta en total conformidad, las políticas de devolución aplicadas dentro de los 5 días hábiles a partir de la factura correspondiente a su compra.
2. Para aplicar a la devolución, el producto deberá estar en excelente estado con su empaque y accesorios completos.
3. Es obligación para el personal de despacho, hacer una revisión y prueba del producto, antes de aprobar la devolución.
4. El vendedor deberá revisar status de la factura, sin presentar ninguna novedad para seguir con el proceso antes de ir a Gerencia.
5. Todos los productos comprados en remate, liquidación o en alguna campaña como Black Friday o Cyber Monday, son venta final y no podrán ser devueltos, intercambiados, reemplazados, ni se emitirá nota de crédito de los mismos.
6. **La devolución será aplicada única y exclusivamente en casos de:**
 - El cliente se equivocó al comprar y desea cambiar sus productos.
 - Hubo un error en la facturación y el producto es incorrecto.
7. Una vez realizada la devolución, se emitirá una nota de crédito, la cual tiene una vigencia de 1 año contado, a partir de su fecha de emisión.
8. En caso de que la nueva compra que se realice con dicha nota de crédito sea de un valor inferior a la misma, no se realizará devolución de dinero por el restante sino quedará dicho saldo a favor.
9. Toda mercadería que se receipta por devolución, después de ser revisada por el personal de bodega, tendrá que regresar a la percha y constar su ingreso en el sistema.
10. En la factura deberá constar la firma de la persona que realizó el cambio, el jefe de bodega y el gerente de la sucursal, para después archivarla en una carpeta.

VERSIÓN:	1.0	POLÍTICA DE GARANTÍAS	
FECHA:	Octubre 2024		
PÁGINA:	2 de 2	GERENCIA ADMINISTRATIVA	ACUAMAIN -ILGUECORP

PROCEDIMIENTO:

1. Cliente se acerca a la sucursal donde realizó la compra, para solicitar la devolución a su asesor de venta.
2. El vendedor deberá revisar con la factura, y llevar el producto al despacho para que sea revisado.
3. El personal de bodega, revisa y prueba el producto, donde se debe constar que está en excelente estado, sin usar y con todos los accesorios y empaque, completos.
4. En caso de anulación el bodeguero, deberá constar que el producto aun no haya sido despachado al cliente, revisando que efectivamente está en bodega.
5. Después de que se haya revisado que la factura está dentro de los 5 días hábiles y que el producto se encuentra en perfecto estado, el vendedor podrá ir a Gerencia a tomar el visto bueno en la factura.
6. Con el visto bueno de Gerencia, bodega procede a realizar el proceso de nota de crédito o anulación dependiendo del caso.
7. Posteriormente en caso de anulación, caja envía un correo con la factura escaneada a Guayaquil, para que se proceda con la anulación de la factura. En caso de ser nota de crédito, el correo lo enviará bodega.
8. Una vez enviado el correo, Guayaquil procesará la nota de crédito.

Esta política interna no afecta ninguna conformidad legal y demás derechos reconocidos al consumidor por la legislación vigente.