

	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN	CÓDIGO: GER POL 03
		VERSIÓN: 1
		VIGENCIA: 01/02/2024

NORMAS PARA DEVOLUCIÓN DEL PRODUCTO

- El producto no puede haber sido usado, debe estar en perfecto estado, sin golpes, rayaduras o maltrato de ningún tipo.
- La devolución de producto solo se acepta de escaleras estándar.
- Los productos que hayan solicitado con algún tipo de modificaciones, o fabricaciones especiales, no se aceptan devoluciones.
- El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la entrega del producto. En el caso de grandes superficies, se registrará el plazo según lo estipulado contractualmente, cuando aplique.
- Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del producto, será cubierta por el cliente.
- El usuario será responsable de la verificación de los datos reflejados en el pedido, y deberá comunicar a su comercial en Fábrica De Escaleras FANES S.A.S. cualquier error en su pedido que detecte en el plazo máximo de 2 días. En caso de no producirse esa comunicación, el pedido será fabricado y entregado de manera vinculante para el usuario. Fábrica De Escaleras FANES S.A.S. se reserva el derecho, a denegar la devolución de productos, en supuestos de vulneración de lo establecido en las presentes condiciones.
- El cliente debe solicitar su devolución mediante correo electrónico con la explicación correspondiente y adjuntando la factura escaneada. Estos documentos se envían al área comercial y/o logística y distribución. Con copia al correo servicoalcliente@escalerasfanes.com
- Productos con daños **visibles en el embalaje** y en el producto: Este tipo de reclamaciones son las que se observan antes de abrir el embalaje, es decir, cuando aún sin desembalar el paquete observamos algún tipo de daño en la parte exterior del producto recibido. El plazo

	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN	CÓDIGO: GER POL 03
		VERSIÓN: 1
		VIGENCIA: 01/02/2024

para hacer la reclamación y comunicárnoslo es de máximo 24 horas posteriores a la aceptación de la mercancía.

- Para que la reclamación se considere correcta, el destinatario deberá hacer constar a la transportadora, en la guía de entrega del transportista, con una descripción detallada de la rotura, indicando el número de unidades dañadas y el daño presentado, la guía debe ser firmada al recibir la mercancía,. No se aceptarán comentarios genéricos de tipo “bultos dañados” “se aprecian daños”, “embalaje en mal estado”, etc. (No recibir producto al transportista). Además, deberá quedarse con una copia de lo firmado al transportista, la cual remitirá a Fábrica De Escaleras FANES S.A.S. junto con fotografías claras en la que los daños en el embalaje sean perceptibles. Todo eso para que sea efectiva la póliza adquirida con la transportadora.
- Tenga en cuenta que la mercancía recién adquirida presente faltantes o deterioro físico, estos deben reportarse dentro de los “tres días siguientes” al recibo de la misma y evidenciarlos.
- Tratándose de una solicitud de devolución por el causal “Pedido Errado” por parte del cliente, Fábrica De Escaleras FANES S.A.S. **se reserva el derecho de aceptar o no una devolución de mercancía.** En cuyo caso, el plazo máximo para que Fábrica De Escaleras FANES S.A.S. pueda recibir una solicitud de devolución es de 5 días hábiles a partir de la fecha en que se entregó el producto. Sin excepciones. Así mismo, en ningún caso se aceptará devolución de productos que:
 - Se hayan importado o pedido a nuestro proveedor bajo orden de compra del cliente; es decir, que NO eran parte del stock de rotación al momento de recibir el pedido.
 - Presenten señales de manipulación (rayones de uso de herramientas, etc), empaque deteriorado y/o no contengan todos los accesorios entregados, incluidos los manuales y la documentación de registro.
 - Se hayan adquirido en promoción.
 - Pedidos con fabricaciones y medidas especiales.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN	CÓDIGO: GER POL 03
		VERSIÓN: 1
		VIGENCIA: 01/02/2024

En caso de ser aceptada la devolución:

- Todos deben estar empaquetados en su envoltura original y en idéntico estado en el que fue entregado por Fábrica De Escaleras FANES S.A.S.
- Los productos deben contener todo los accesorios, manuales, documentación y registros enviados por Fábrica De Escaleras FANES S.A.S.
- Los gastos de fletes serán asumidos por el cliente. En caso que la devolución no sea aprobada y que la mercancía haya sido enviada a Fábrica De Escaleras FANES S.A.S. esta se retornará al cliente en modalidad “flete contra entrega” haciendo uso de la compañía transportadora que tenga convenio vigente con Fábrica De Escaleras FANES S.A.S.
- Bajo ningún concepto se hará devolución de dinero. Se generará una nota crédito a nombre del cliente que podrá reducir su cuenta por pagar, o servirá de anticipo para su próxima compra.

GLORIA
ALEXANDRA
FONSECA FALLA
GERENTE GENERAL

Firmado digitalmente por GLORIA
 ALEXANDRA FONSECA FALLA
 Fecha: 2025.09.10 12:55:05 -05'00'

FÁBRICA DE ESCALERAS FANES S.A.S.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN	CÓDIGO: GER POL 03
		VERSIÓN: 1
		VIGENCIA: 01/02/2024

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	01/02/2024	Codificación del documento