



Política de Devoluciones de Producto Nuevo

Este documento establece los lineamientos válidos para solicitud y aprobación de devoluciones de producto por parte de nuestros clientes. Es efectiva y rige a partir del 01 de julio de 2021.

Devolución: es la gestión de retorno que hace el cliente por motivos que no sean de garantía.

Garantía: es la gestión de reclamo y/o retorno de productos que el cliente hace a Sylvania por defectos de fabricación en alguna característica técnica o estética de un producto dentro del periodo de garantía.

Condiciones:

Cuando el Distribuidor solicite la devolución de un producto debe cumplir las siguientes condiciones:

1. No se aceptarán devoluciones de productos si el problema o disconformidad radica en la estética del producto, características de forma externa, o por un cambio de especificación de último momento del propietario, especificador o cualquier persona involucrada en el proyecto; u otra característica que se encuentre especificada en la ficha técnica.
2. Aplica para productos nuevos únicamente; que no han sido utilizados; deben venir en perfecto estado y en su empaque original. *“El cliente o su representante revisa y acepta el estado óptimo de los productos que recibe al firmar la boleta de recibo de producto”*
3. No serán aceptados productos en cajas o empaques con codificaciones ajenas a las usuales de Feilo Sylvania Costa Rica S. A.
4. El producto para devolución debe tener una clasificación por tipo. No se aceptarán productos mezclados. Ejemplo: tubos fluorescentes con características diferentes en una misma caja u otra marca diferente a las marcas de Feilo Sylvania.
5. El cliente no podrá solicitar al departamento de Finanzas rebajas en la facturación por producto devuelto ni retener pagos.
6. El procedimiento se inicia con la “BOLETA DE SOLICITUD DE DEVOLUCION DE PRODUCTO” 08-F-04-00-02; que debe incluir toda la información solicitada y enviarse al correo: **devoluciones.cr@sylvania-lighting.com**. Además, deben de adjuntarse copias de la orden de compra del producto y de la factura sin excepción.

Código: 08-I-00-01	Página 1 de 4	Aprobado por: Erick Sequeira
Fecha: 2021.06.15	Versión 01	Firma aprobación:

Política de Devoluciones de Producto Nuevo

7. No se aceptarán devoluciones de producto quebrado o destruido por el cliente.
8. Productos de fabricación local o de importación especial, conocidos comúnmente como “**MTO**” por sus siglas en inglés (**Make To Order**); y que fueran ordenados mediante una orden de compra en firme recibida del Distribuidor, serán aceptados como devolución bajo las siguientes condiciones: productos de fabricación local se penalizarán con un **30%** de su valor original y los productos de importación serán penalizados con un **40%** de su valor original, por concepto de todos los costos incurridos por la empresa previamente en la fabricación, fletes, impuestos y manejo administrativo de la orden de compra recibida del Distribuidor. Los productos a recibir deben estar totalmente nuevos, libres de defectos o daños físicos o de funcionamiento y en su empaque original sin excepción.
9. El Distribuidor cuenta con *12 días naturales posteriores a la facturación del producto* para presentar la solicitud de devolución de productos de stock o regulares (no siendo estos productos de la categoría MTO). *Posterior a estos 12 días naturales y hasta el día 30 se aplicará un 10%* de penalización por concepto de costos administrativos y tramites, aplicado al valor del producto a devolver.
10. El hecho de recibir una solicitud de devolución de producto dentro de los plazos definidos en el párrafo anterior no implica la aceptación de dicha devolución y el resultado dependerá exclusivamente del cumplimiento de las condiciones expresas en esta Política.
11. No serán aceptadas devoluciones que se soliciten después de 30 días naturales de la fecha de facturación.
12. En caso de Productos entregados como “**muestras**”, el trámite de devolución podrá realizarse en un máximo de 30 días naturales, siempre y cuando el producto conserve sus condiciones de producto nuevo, incluyendo su empaque original. Después de este plazo otorgado se facturará para trámite de cobro. (*ver punto 13*)
13. En caso de que el cliente decida conservar los Productos entregados como “**muestras**”, se aplicará un precio especial de *descuento de un 15%* sobre el precio original.

Código: 08-I-00-01	Página 2 de 4	Aprobado por: Erick Sequeira
Fecha: 2021.06.15	Versión 01	Firma aprobación:

Política de Devoluciones de Producto Nuevo

COMO GENERAR UNA SOLICITUD DE DEVOLUCION DE PRODUCTO

- ✚ El procedimiento se inicia con la “**BOLETA DE SOLICITUD DE DEVOLUCION DE PRODUCTO**” **08-F-04-00-02**, que debe incluir toda la información solicitada; incluyendo el motivo de la devolución y enviarse al correo: **devoluciones.cr@sylvania-lighting.com**. Además, deben de adjuntarse copias de la orden de compra del producto y de la factura sin excepción.
- ✚ Posterior al recibo de la “BOLETA DE SOLICITUD DE DEVOLUCION DE PRODUCTO” 08-F-04-00-02, se procederá a revisar que contenga toda la información solicitada dentro de un plazo de 1 día hábil.
- ✚ En caso de no contener la información requerida, se le comunicará al cliente en un plazo de 1 día hábil; el envío del producto se coordinará hasta que la información esté completa.
- ✚ De contener toda la información solicitada, se le asignará un consecutivo y se coordinará el envío del producto por parte del cliente en un plazo máximo de 1 día hábil. La aceptación de la boleta de solicitud de devolución de producto no es garantía de que el mismo sea aceptado como devolución.

14. El producto para Devolución debe de ser entregado en las instalaciones de Sylvania, previa cita fijada y comunicada por el Departamento de Calidad, de lunes a viernes en el siguiente horario: De las 8:00 a las 12:00 y de las 13:00 a las 16:00 horas; el cliente cuenta con 24 horas después de la cita para entregar el producto; en caso de no enviarlo en ese plazo; la solicitud será rechazada sin excepción.

15. El producto enviado por el cliente para Devolución será cuantificado en las bodegas de Sylvania por parte del personal del departamento de Calidad para garantizar que las cantidades y características coincidan con lo indicado en la boleta.

16. En caso de existir una diferencia en las cantidades o características del producto recibido en relación con la información de la boleta, se realizarán las correcciones correspondientes y el representante del cliente presente en el momento de la entrega deberá atestiguar y firmar las modificaciones realizadas.

Código: 08-I-00-01	Página 3 de 4	Aprobado por: Erick Sequeira
Fecha: 2021.06.15	Versión 01	Firma aprobación:



Política de Devoluciones de Producto Nuevo

17. Los productos que durante la recepción se encuentren quebrados, en mal estado, con el empaque deteriorado o sin éste, no serán recibidos para inspección; al cliente se le notificará a la misma dirección electrónica de envío de la boleta de solicitud de devolución.

18. Si la cuantificación del producto es acorde a lo establecido en la boleta, el producto será recibido para posterior inspección y se le entregará al cliente una copia de recibido. No siendo esto garantía que el producto vaya a ser aceptado como devolución. Al cliente se le notificará a la misma dirección electrónica de envío de la boleta de solicitud de devolución.

19. Sylvania Costa Rica por medio del departamento de Calidad dispondrá de 3 días hábiles para revisar el producto y dependiendo del resultado aprobará de manera total, parcial o rechazará la solicitud de devolución; se emitirá una resolución la cual se le enviará al cliente a la misma dirección electrónica, y de proceder se solicitará la nota de crédito al departamento de Finanzas, que dispondrá de 5 días hábiles para emitirla por el monto correspondiente, o solicitará reposición de producto previa coordinación con el cliente.

20. El cliente dispondrá de 4 días hábiles posterior al comunicado del resultado de la revisión para retirar de las instalaciones de Sylvania los productos no aceptados como devolución.

21. No se aceptarán devoluciones de productos de otras marcas en ninguna circunstancia.

22. Productos en Liquidación **No** se aceptarán como devoluciones; a menos que sea un reclamo por garantía y en dicho caso el trámite debe realizarse a través de Servicio Técnico al correo servicio.tecnico@sylvania-lighting.com

Cualquier devolución fuera de las condiciones estipuladas previamente, debe de ser autorizada por el Gerente General de la compañía sin excepción

Código: 08-I-00-01	Página 4 de 4	Aprobado por: Erick Sequeira
Fecha: 2021.06.15	Versión 01	Firma aprobación: