

POLÍTICA OFICIAL DE DEVOLUCIONES – GLOBAL PACIFIC S.A.S.

1.0 Alcance y Lineamiento General

1.1 Establece los criterios, procedimientos y plazos para la recepción y gestión de devoluciones de productos adquiridos por **aliados comerciales**.

1.2 Todas las solicitudes deben registrarse exclusivamente a través del módulo **DEVOLUCIONES** en la página web oficial:

<https://globalpacificsas.com/devoluciones/> (el **formato se encuentra en la parte inferior de la página web**).

1.3 Radicar la solicitud no garantiza su aprobación; se evaluará conforme a criterios técnicos y comerciales de la compañía.

2.0 Plazos de Devolución según Tipo de Cliente

2.1 Cliente Diamante: máximo **15 días Hábiles** desde la fecha de factura.

2.2 Cliente Oro: máximo **10 días Hábiles**.

2.3 Cliente Plata o Detal: máximo **5 días Hábiles**.

CARRERA 42 No. 50 A - 40
ITAGÜI - ANTIOQUIA

TEL: (574) 448 50 00

E-mail: ventas.medellin@globalpacificsas.com

www.globalpacificsas.com

Nota: El plazo inicia desde la fecha de factura y aplica únicamente si el producto está en **perfectas condiciones y con su empaque original.**

3.0 Validación Interna y Autorización para Devolución

3.2.1 Revisión de Solicitud

SAC verifica que la devolución se encuentre dentro de los plazos establecidos según la categoría del cliente: Diamante, Oro, Plata o Detal.

Se valida que la información del formulario concuerde **100%** con lo registrado en el sistema; de no ser así, la solicitud será devuelta para corrección.

Si todo es correcto, se aprueba la recepción del producto

3.1 Productos enviados para pago contra entrega

- Todo producto enviado para pago contra entrega será **devuelto inmediatamente.**

3.2.2 Recepción y Revisión en Bodega

- El producto se puede recibir en bodega solo una vez aprobado el paso anterior.
- El líder de bodega revisa que el **embalaje y empaque sean originales** y que el producto esté **en perfectas condiciones.**
- Si todo cumple con los requisitos, se procede con la emisión de la **nota crédito.**

CARRERA 42 No. 50 A - 40
ITAGÜI - ANTIOQUIA

TEL: (574) 448 50 00

E-mail: ventas.medellin@globalpacificsas.com

www.globalpacificsas.com

3.3 Información adicional requerida al cliente

- Si se solicita información adicional, el cliente tiene **5 días hábiles** para enviarla.
- Si no responde en dicho plazo, la solicitud se cierra y la devolución **no se tendrá en cuenta**.

4.0 Procedimiento de Recepción y Tiempos de Gestión

4.1 Una vez recibido el producto en bodega, se cuenta con un máximo de **3 días hábiles** para:

- Emitir la **nota crédito**.
- Informar al cliente si la devolución **no aplica** y detallar el motivo.

5.0 Consideraciones Finales

5.1 Toda solicitud de devolución estará sujeta a revisión y validación interna por parte de Global Pacific S.A.S.

5.2 La aprobación o rechazo se realizará bajo criterios técnicos y comerciales, conforme a las políticas vigentes.

5.3 Cuando el cliente evidencie que el despacho recibido fue incorrecto por un error de Global Pacific S.A.S., y dicha situación sea verificada internamente, el cliente no deberá asumir el costo del flete, En estos casos, el producto podrá ser enviado como contra entrega, sin costo para el cliente.

Nota: Todo procedimiento está sujeto a estudio y aprobación final por parte de la compañía.

CARRERA 42 No. 50 A - 40
ITAGÜI - ANTIOQUIA

TEL: (574) 448 50 00

E-mail: ventas.medellin@globalpacificsas.com

www.globalpacificsas.com