

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> (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 calendario** desde la fecha de factura.

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

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

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**.

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.

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