

POLITICA DE DEVOLUCIONES

1. OBJETIVO:

El propósito es definir los lineamientos generales para la aceptación de las devoluciones en Hikvision Colombia SAS, de acuerdo con requerimientos corporativos y regulación aplicable en el país, con la finalidad de garantizar la calidad de los productos / dispositivos, en adelante “productos”.

2. ALCANCE:

Todos los clientes directos de Hikvision Colombia SAS, quienes adquieren los productos de la misma con el propósito de revenderlos a consumidores finales, y no para satisfacer necesidades directamente vinculadas con su actividad comercial e industrial.

3. RESERVA:

La presente política de devoluciones sólo aplica a productos que hayan sido adquiridos directamente de Hikvision Colombia SAS, por lo que de comprobarse que no fue comprado directamente a Hikvision Colombia SAS, no será aplicable ninguno de los supuestos incluidos en esta política.

4. POLÍTICA:

Debido a la naturaleza de los productos que se comercializan, Hikvision Colombia SAS NO acepta devolución de productos, salvo si se demuestra la existencia de una de las siguientes situaciones:

1. Productos que presenten daño cosmético en su caja original, evidentes señales de humedad u otras afectaciones estéticas. Estas incidencias deben ser reportadas de manera manuscrita en la remesa de envío del operador logístico o sus terceros, o notificadas por correo electrónico a operaciones@hikvision.com en un plazo de 48 horas posteriores a la entrega del pedido.
2. Quedan excluidos de la devolución de productos aquellos que sean entregados fuera de la fecha de entrega acordada por más de 5 días hábiles y dicha demora sea 100% imputable a Hikvision Colombia S.A.S, por sus terceros o por fuerza mayor
3. Facturas con producto, cantidad o valor errados previa revisión de la Orden de compra.
4. Productos que el cliente no haya solicitado previa revisión de la Orden de compra.
5. Productos intangibles como software o licencias, etc.

NO SE ACEPTARÁN DEVOLUCIONES EN NINGÚN CASO SÍ:

Los productos presentan deterioro por mal uso o manipulación, es decir productos destapados, con empaques deteriorados, rayados, sellos rotos, con etiquetas, letreros, cintas, logotipos o en general cualquier modificación que a juicio de Hikvision Colombia SAS afecten su posterior comercialización a otro cliente.

Nota: Por fuerza mayor se entienden los acontecimientos causados o resultantes de actos que escapan al control razonable de HIKVISION y del Cliente, incluidos, sin limitación, los siguientes: (a) caso fortuito; (b) inundación, incendio, terremoto o explosión; (c) guerra, invasión, hostilidades (se haya declarado o no la guerra), amenazas o actos terroristas, motín u otros disturbios civiles; (d) orden, ley o acciones gubernamentales; (e) embargos o bloqueos en vigor en la fecha del presente Acuerdo o con posterioridad; (f) emergencia nacional o regional; (g) huelgas, paros o ralentizaciones laborales u otros disturbios industriales y/o etc.

5. PROCESO

Sólo de presentarse alguna de las situaciones anteriores, el procedimiento a seguir es:

- A. Enviar una solicitud para la revisión del caso en devolución al siguiente correo electrónico operaciones@hikvision.com adjuntando un registro fotográfico del producto, copia de la factura de venta, formato de devoluciones completamente diligenciado.
- B. Recuerde que tiene 2 días hábiles para reportar la devolución al siguiente correo operaciones@hikvision.com de lo contrario se rechazará la solicitud.
- C. Con base en la información anterior, Hikvision Colombia analizará las causas expuestas y generará un documento denominado “Trámite en evaluación” con su respectivo número de caso o indicará el rechazo de la solicitud con sus respectivas causales.
- D. Si se genera el trámite de evaluación sobre la devolución, Hikvision Colombia emitirá una comunicación escrita al cliente autorizando el envío del producto. Al enviarlo, por favor tener en cuenta Imprimir la carta de trámite en estudio.

Recuerde que el producto debe encontrarse en perfecto estado físico, sin muestras de uso o manipulación, empaques originales, sellados y accesorios completos. Evitar colocar cintas y rótulos directamente sobre los empaques originales, cualquier signo de deterioro, uso o daño es causal de rechazo y anulación del caso.

- E. Para el envío del producto se debe tener en cuenta que El producto debe venir completamente sellado y envuelto ya sea en vinipel transparente o negro, esto con el fin de que llegue a las instalaciones de Hikvision en buen estado evitando así cualquier imprevisto.
- F. No se debe enviar ningún producto a Hikvision Colombia sin tener la aprobación escrita de la devolución. De hacerlo así, será retornado al cliente y los fletes serán por su cuenta.

6. PLAZO Y CONDICIONES:

- A. Plazos para revisión del caso de devolución: El plazo máximo para recibir una solicitud de aceptación de devolución es de 5 (cinco) días hábiles a partir de la fecha de entrega.
- B. Plazos para la devolución física del producto: Una vez aprobada la solicitud de aceptación de devolución y contados a partir de la fecha de la carta de aprobación de

Hikvision Colombia SAS el cliente tiene un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles en Bogotá y 4 (cuatro) días hábiles a nivel nacional para hacer llegar físicamente a las instalaciones de Hikvision Colombia SAS.

- C. Cada producto aprobado en devolución se analizará el caso en particular para determinar si el pago del flete lo asume el cliente.
- D. Cualquier producto que sea entregado en plazo superior al anterior, será devuelto y perderá la aprobación emitida. En caso de que el flete deba ser asumido por el cliente no se recibirán despachos con cobro a Hikvision Colombia y el flete de regreso será asumido por cuenta del cliente.
- E. La carta de trámite en estudio de envío no implica la aceptación de la devolución, Hikvision Colombia revisará el estado físico, accesorios, manuales, empaques y el funcionamiento de los productos recibidos en su departamento técnico – si aplica- y solo en ese momento aceptará o no la devolución.
- F. Cuando por estudio del área se determine que el flete será asumido por Hikvision Colombia, deberá ser enviada la siguiente información con el fin de agilizar y así poder realizar la correcta recolección del producto.

Nit	
Razón Social	
Contacto	
Celular	
Dirección	
Ciudad	
Cantidad Cajas	

7. CONDICIONES EN LA EMISIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO Y CANJE

- Las notas crédito serán emitidas al precio de facturación
- Las notas crédito deben ser emitidas previa autorización del cliente.
- El reconocimiento en nota crédito no debe ser descontado por el cliente a ninguna factura.
- Las notas crédito serán emitidas en 10 días hábiles posteriores a la llegada de la devolución a las bodegas de Hikvision Colombia.

FIN DE LA POLÍTICA.