

# MATERIALES VILLA

## POLÍTICA DE DEVOLUCIONES DE MATERIALES O PRODUCTOS

La empresa MATERIALES VILLA se encuentra comprometida con sus clientes en brindar el mejor servicio, atención y calidad en la asesoría, materiales y productos que se ponen a disposición y venden en sus tiendas.

Por ese motivo, ha establecido y hace de conocimiento público, su “Política de Devoluciones” que ha sido establecida por la empresa.

I. Toda devolución de materiales y/o productos por parte de un cliente, deberá realizarse específicamente, en la tienda en que estos fueron adquiridos, sin excepción. Para ese fin, deberá presentarse al Departamento de Devoluciones, el cual será el único autorizado para atender esta gestión. Ningún colaborador o transportista estará autorizado para recibir materiales y/o productos, así como tampoco traerlo a la tienda para su devolución.

II. En toda devolución de materiales y/o productos por parte de un cliente, se deberá presentar la factura de venta original física, en la que se demuestre que el producto fue cancelado en su totalidad. No se realizarán devoluciones, si el material y/o producto fue parcialmente cancelado o no fue cancelado. Esto incluye aquellas ventas que se hayan realizado a crédito.

III. El trámite de devolución deberá ser realizado exclusivamente por la persona a nombre de quién se haya emitido la factura, quien deberá portar su documento de identificación vigente y en buen estado. En caso de personas jurídicas, deberá ser realizado por el representante legal, quien deberá portar su documento de identificación vigente y en buen estado y una personería jurídica con no más de quince días de emitida. Las personas jurídicas podrán autorizar a terceros a realizar los trámites de devolución mediante autorización por escrito autenticada por notario público y acompañada de los requisitos anteriormente indicados.

IV. En caso de tratarse de productos empacados y/o sellados, el cliente deberá conservar el sello de garantía, etiquetas, empaques, accesorios y/o manufacturas de uso original para realizar la devolución y presentarlos al momento de realizar el trámite.

V. La devolución deberá realizarse dentro de los ocho días naturales siguientes a la fecha en que se haya realizado la compra, la cual se computará a partir del día siguiente a la fecha en que se emite la factura. En el caso de producto que no ha sido retirado, la devolución solo podrá realizarse dentro del mes en que iba a ser retirado. En caso de no retirarse en la fecha fijada y transcurrido un mes desde dicha fecha se comenzará a cobrar por concepto de bodegaje, y el producto no podrá ser desalmacenado hasta tanto se cubra dicho importe.

VI. En caso de aceptarse la devolución de uno o varios artículos, únicamente se reconocerá un valor igual al pagado por el producto o productos que efectivamente sean devueltos y nunca el valor total de la factura. Aceptada la devolución, el cliente podrá escoger entre la sustitución del producto o productos devueltos, por otros de la misma especie y calidad, o la apertura de una nota de crédito a su nombre por el valor total que se le haya reconocido. En ningún caso se devolverá dinero en efectivo. Esta nota de crédito mantendrá una vigencia de tres meses contados de fecha a fecha, computados a partir del día siguiente a la fecha en que se emite la factura.

VII. No se realizarán devoluciones bajo ninguna circunstancia en los siguientes casos: a) cuando no se cumpla con el procedimiento y requisitos anteriormente indicados; b) cuando el material no esté en perfecto estado, con excepción de los casos de devoluciones por mal funcionamiento o defectos de fábrica, en que se haga valer la garantía; c) en los casos de devolución de cable, cuando este haya sido cortado o dañado; d) cuando el material esté mojado, lo haya estado, esté sucio o contaminado; e) cuando se trate de materiales y/o productos de shopper o que hayan estado en promoción; f) cuando el material y/o producto haya sido solicitado por el cliente como un pedido especial; g) cuando se trate de pintura o cualquier otro tipo de producto que haya sido o requiera una preparación especial o particular; h) cuando se trate de lozas sanitarias, pisos fachaletas, cuyo recibido haya sido firmado por el cliente; i) cuando se trate de lámparas, cuyo recibido haya sido firmado por el cliente; j) cuando el material haya quedado como pendiente de entrega y no haya sido despachado en su totalidad.

VIII. En caso de devolución de producto no desalmacenado, el cliente podrá escoger entre una nota de crédito por el importe pagado menos el monto de bodegaje y gastos operativos si existieran. En ningún caso se devolverá dinero en efectivo.

Cualquier duda o consulta sobre este reglamento podrá hacérsela llegar al correo electrónico: [inventarios@mvilla.com](mailto:inventarios@mvilla.com) o presentarse directamente ante el Departamento de Devoluciones.