

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			CÓDIGO: DG-DI-01-18
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Políticas de Gestión Contable			VERSIÓN 04
	WILSON OQUENDO Coordinador Contable REALIZÓ	DIANA TEJADA Coordinadora Calidad REVISÓ:	ELIZABETH MONTOYA Subgerente APROBÓ:	FECHA DE VIGENCIA 11/07/2017
				Página 4 de 7

POLÍTICAS DE DEVOLUCIONES POR RETRACTO: 5 DIAS HÁBILES

Se aceptan solicitudes de retracto de la compra dentro de los **5 primeros días hábiles** posteriores a la celebración del contrato o compra del servicio, con la condición de que el servicio no se haya comenzado a ejecutar en ninguna etapa del proceso por parte del cliente.

Se exceptúa de derecho de retracto los servicios de tramitación ante los organismo de tránsito; servicios que se consideran autorizados por el cliente para comenzar en el mismo momento de la compra; y del que se genera devolución del valor cancelado para cubrir la obligación ante el tercero solamente, si no se ha realizado el pago por parte de la empresa a dicha entidad. En ningún caso se hace devolución por el concepto de tramitación.

PROCEDIMIENTO

- El proceso de retracto solo se realiza en la oficina contable ubicada en la sede principal, Cr 43B N. 6 sur 140, en el horario de lunes a viernes de 8 a 5pm y sábados de 8 a 10 am.
- Deseable mas no obligatorio presentar la factura, original y copia que le fueron expedidas.
- Se debe presentar la persona que efectuó la compra o en su defecto, presentar carta de autorización firmada por la persona a la cual se le facturó el servicio con copia de la cédula del comprador.
- El tiempo establecido para atender la solicitud y hacer efectiva la devolución son máximo 30 días calendario.
- Las devoluciones por retracto se realizan a la cuenta bancaria de la persona a la cual se le facturó el servicio o en efectivo, según medio de pago utilizado por el cliente.

Para ventas efectuadas mediante modalidad de crédito en almacenes FLAMINGO

El asesor del punto de venta donde se realizó la venta, verifica fecha de la orden de compra a anular, esta no debe tener más de 5 días de expedida y debe enviar un Email dirigido a los siguientes correos:

asis.contable3@carcenter.com.co

dir.comercial2@carcenter.com.co

Donde debe especificar:

Placa del vehículo o cedula del usuario
 Email del cliente
 Descripción del servicio
 Fecha de la compra
 Nombre Punto de venta
 # Orden de compra
 Valor Carcenter
 Valor terceros
 Valor Factura

El asesor debe programar una cita con el cliente dentro de los próximos 5 días hábiles, tiempo estipulado para obtener la aprobación de retracto y verificar que los servicios no hayan sido tomados. Las citas se asignan los días martes o viernes de 8:00am a 12 m.

El área contable procede a dar respuesta a la solicitud del correo con copia al Asesor, a la Asistente comercial a la Unidad de negocios especiales de Flamingo, al Administrador del punto de venta Flamingo y a Contabilidad Almacenes Flamingo. También se notificara al cliente el resultado de su solicitud via email.

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			CÓDIGO: DG-DI-01-18
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Políticas de Gestión Contable			VERSIÓN 04
	WILSON OQUENDO Coordinador Contable REALIZÓ	DIANA TEJADA Coordinadora Calidad REVISÓ:	ELIZABETH MONTOYA Subgerente APROBÓ:	FECHA DE VIGENCIA 11/07/2017
				Página 5 de 7

Una vez aprobado el retracto, la empresa notifica a Flamingo que este es procedente y concerta la cita con el usuario en el punto de venta, es deseable que este lleve las órdenes de compra expedidas o Factura del crédito aprobado por Almacenes Flamingo.

El cliente, en compañía del asesor, se dirige a la caja donde le harán la cancelación de crédito, este procedimiento está sujeto a las políticas del almacén Flamingo.

POLITICA PARA DEVOLUCIONES POR FUERA DEL TIEMPO ESTABLECIDO PARA EL DERECHO DE RETRACTO: 6 MESES CALENDARIO.

Pasado el tiempo definido para el retracto de las compras, se tiene establecido un periodo de tiempo de **6 meses calendario** para aceptar solicitudes de devolución de los usuarios que no han tomado el servicio pagado. La empresa devolverá el dinero exclusivamente mediante saldo a favor del cliente para que sea usado como parte de pago de cualquier servicio ofrecido por la empresa.

Se exceptúa del derecho de devolución los servicios de tramitación ante los organismo de tránsito; servicios que se consideran autorizados por el cliente para comenzar en el mismo momento de la compra; y del que se genera devolución del valor cancelado para cubrir la obligación ante el tercero solamente, si no se ha realizado el pago por parte de la empresa a dicha entidad. En ningún caso se hace devolución por el concepto de tramitación.

Se excluye de esta disposición los servicios no prestados al cliente por motivos atribuibles a limitaciones de la empresa para prestar el servicio, en este caso se le hará la devolución en las mismas condiciones del retracto. Estas limitaciones **no incluyen** cambios en las condiciones que el cliente debe cumplir para tomar un servicio y que le fueron informadas al momento de su compra.

PROCEDIMIENTO

- El proceso de devolución solo se realiza en la oficina contable ubicada en la sede principal, Cr 43B N. 6 sur 140 en el horario de lunes a viernes de 8 a 5pm y sábados de 8 am a 10 am.
- Deseable mas no obligatorio presentar la factura, original y copia que le fueron expedidas.
- Se debe presentar la persona que efectuó la compra o en su defecto, presentar carta de autorización firmada por la persona a la cual se le facturó el servicio con copia de la cédula del comprador.
- El tiempo establecido para atender la solicitud y hacer efectiva la devolución son máximo 30 días calendario.
- Las devoluciones por servicios no tomados: se realizan mediante **certificado de saldo a favor** de la persona a la que se le facturó el servicio. Los certificados llevaran un orden consecutivo de entrega.

Para ventas efectuadas mediante modalidad de crédito en almacenes FLAMINGO

Solicitud de devolución

El asesor del punto de venta donde se realizó la venta, verifica fecha de la orden de compra a anular, esta no debe tener más de 6 meses de expedida y debe enviar un Email dirigido a los siguientes correos:

asis.contable3@carcenter.com.co
dir.comercial2@carcenter.com.co

Donde debe especificar:

Motivos de la Devolución
Placa del vehículo o cedula del usuario
Email del cliente

	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			CÓDIGO: DG-DI-01-18
	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN Políticas de Gestión Contable			VERSIÓN 04
	WILSON OQUENDO Coordinador Contable REALIZÓ	DIANA TEJADA Coordinadora Calidad REVISÓ:	ELIZABETH MONTOYA Subgerente APROBÓ:	FECHA DE VIGENCIA 11/07/2017
				Página 6 de 7

Descripción del servicio
 Fecha de la compra
 Nombre Punto de venta
 # Orden de compra
 Valor Carcenter
 Valor terceros

El asesor debe programar una cita con el cliente dentro de los próximos 5 días hábiles, tiempo estipulado para obtener la aprobación de la devolución y verificar que los servicios no hayan sido tomados.

El área contable procede a dar respuesta a la solicitud del correo con copia al Asesor, a la Asistente comercial a la Unidad de negocios especiales de Flamingo, al Administrador del punto de venta Flamingo y a Contabilidad Almacenes Flamingo.

Una vez aprobada la devolución, y concertada la cita con el usuario en el punto de venta, éste debe llevar las órdenes de compra expedidas por Car Center o Factura del crédito aprobado por Almacenes Flamingo.

La devolución por servicios no tomados se realiza mediante **certificado de saldo a favor** de la persona a la que se le facturó el servicio expedido por Car Center International para ser tomado en cualquiera de los servicios prestados por la empresa. **En este caso no aplica la reversión del crédito en Flamingo.** Los certificados llevaran un orden consecutivo de entrega.

POLITICAS PARA DEVOLUCION DE DINERO MOTIVADO POR REAJUSTES DE TARIFAS EN SERVICIOS REGULADOS POR LEY

Si al momento del usuario tomar el servicio, esta tiene una tarifa diferente a la pagada debido a cambios regulatorios sobre el valor de la tarifa, el usuario podrá solicitar devolución de dinero mediante la figura de saldo a favor del usuario, para ser tomado en el mismo u otro servicio o solicitar devolución en las mismas condiciones del retractor. Para la figura de servicio tomado por crédito, solo procede devolución de dinero mediante figura de saldo a favor del usuario después de excedidos los 5 días hábiles que permite el retractor de ley.

CERTIFICADO DE SALDO A FAVOR Nro: _____

FECHA EXPEDICION: _____

CAR CENTER INTERNATIONAL S.A.S certifica que el señor(a) _____

con documento de identidad N. _____ presenta un saldo a favor de \$ _____,

(_____ MLV),

el cual podrá utilizar como parte de pago total o parcial por concepto de cualquier servicio prestado a su nombre en cualquiera de las dependencias de la empresa. No es intercambiable ni permite generar devolución por dinero en efectivo. Este documento tiene una vigencia indefinida.

AUTORIZADO POR:

Nombre: _____

Firma: _____ Cargo: _____

DG-DI-01-18 Anexo Políticas de Gestión Contable V04.

CERTIFICADO DE SALDO A FAVOR Nro: _____

FECHA EXPEDICION: _____

CAR CENTER INTERNATIONAL S.A.S certifica que el señor(a) _____

con documento de identidad N. _____ presenta un saldo a favor de \$ _____,

(_____ MLV),

el cual podrá utilizar como parte de pago total o parcial por concepto de cualquier servicio prestado a su nombre en cualquiera de las dependencias de la empresa. No es intercambiable ni permite generar devolución por dinero en efectivo. Este documento tiene una vigencia indefinida.

AUTORIZADO POR:

Nombre: _____

Firma: _____ Cargo: _____

DG-DI-01-18 Anexo Políticas de Gestión Contable V04.

CERTIFICADO DE SALDO A FAVOR Nro: _____

FECHA EXPEDICION: _____

CAR CENTER INTERNATIONAL S.A.S certifica que el señor(a) _____

con documento de identidad N. _____ presenta un saldo a favor de \$ _____,

(_____ MLV),

el cual podrá utilizar como parte de pago total o parcial por concepto de cualquier servicio prestado a su nombre en cualquiera de las dependencias de la empresa. No es intercambiable ni permite generar devolución por dinero en efectivo. Este documento tiene una vigencia indefinida.

AUTORIZADO POR:

Nombre: _____

Firma: _____ Cargo: _____

DG-DI-01-18 Anexo Políticas de Gestión Contable V04.