CAMELECO®
calidad y servicio con energía
Materiales Eléctricos para Construcción e Infraestructura

POLITICA DE DEVOLUCIONES

CAMELECO S.A.S, da a conocer a nuestros clientes las condiciones para la aceptación de una devolución de materiales siempre y cuando sean comprados directamente en nuestras sedes autorizadas. Los criterios a tener en cuenta son:

1. El cliente debe realizar la solicitud de devolución dentro los próximos **5 (cinco)** días hábiles contados a partir de la recepción del producto.

2. El producto no puede estar usado, golpeado, dañado o deteriorado, no debe presentar marcas de pintura o similares, ni de suciedad o desgaste, esté debe estar en perfecto estado.

3. El producto deberá entregarse en su empaque original y con todos sus accesorios completos, incluyendo manuales de uso, fichas técnicas, protocolos, certificados de garantía o cualquier otro documento asociado.

4. Los costos adicionales para realizar la devolución como puede ser el de transporte o el cargue y descargue de los productos, deben ser asumidos por el cliente en su totalidad, no se admiten devoluciones con flete al cobro.

5. No se admiten devoluciones de: medidores de energía eléctrica, material que fue elaborado, fabricado, preparado, cortado o equipado conforme a las especificaciones propias del cliente; productos que no estén dentro de nuestro portafolio y que se adquieran para cubrir su necesidad.

6. En los casos de solicitudes de devolución de medidores de energía cuya causal corresponda al vencimiento de protocolos y/o de la calibración, no aplicará la devolución bajo ninguna circunstancia.

7. El cliente debe realizar la solicitud por medio de un correo electrónico a la dirección de correo del asesor comercial que atienda su cuenta y con copia al correo electrónico servicioalcliente@cameleco.com en cual incluirá el formato correspondiente de solicitud de devolución, carta formal explicando detalladamente el motivo de su solicitud, comprobante de entrega de material y orden de compra si aplica.

Adicionalmente, las solicitudes de devolución podrán tramitarse de forma inmediata, sin requerir análisis previo, siempre que se cumpla con los parámetros mencionados anteriormente más los siguientes:

- El cliente no haya realizado devoluciones en los últimos seis (6) meses.
- No hayan transcurrido más de cinco (5) días desde la entrega del material.

Nota: Para estos casos y en donde el cliente desea realizar la devolución en el momento de la recepción del producto, bastará con la presentación del formato correspondiente; no será obligatoria la entrega de una carta.

En estos casos, la respuesta podrá ser estándar, aclarando el motivo por el cual se gestionó directamente y señalando que el procedimiento se modifica si en el futuro no se cumplen dichos requisitos.

Las demás solicitudes continuaran siendo revisadas por el comité de devoluciones.

8. El tiempo de respuesta a la solicitud puede ser hasta de 5 días hábiles.

9. El producto podrá ser devuelto entregándolo presencialmente o a través de una empresa de transporte en la sede de su preferencia en la ciudad de Bogotá.

10. Una vez revisada y aceptada la solicitud, el cliente tendrá como máximo plazo 5 días hábiles para realizar la entrega del material en la sede de su preferencia en la ciudad de Bogotá. (para los casos en donde el material se encuentre en otra ciudad este plazo máximo será para él envió del comprobante o guía de despacho del material a devolver al correo de servicio al cliente).

11. En caso de reintegro del dinero este podrá ser pagado dentro de los próximos **30 (treinta)** días calendario contados a partir de la recepción del material devuelto, esto según la ***¨GA-POL-08 Política de Reintegro¨.***

Cuando la solicitud de devolución sea presentada por razones diferentes a defectos de calidad del producto, errores en el despacho, errores en la facturación o situaciones cubiertas por garantía, y corresponda únicamente a una decisión del cliente, CAMELECO S.A.S. podrá aplicar un cargo administrativo asociado al proceso de devolución.

Este cargo podrá contemplar los costos logísticos, operativos y administrativos relacionados con la recepción, revisión, reacondicionamiento e ingreso nuevamente del material al inventario.

La aceptación de este tipo de devoluciones estará sujeta al análisis correspondiente por parte de la empresa y a la verificación de que el producto cumpla con todas las condiciones establecidas en la presente política.

En los casos en que la devolución se origine por errores atribuibles a CAMELECO S.A.S. o por defectos de calidad del producto, no se aplicarán cargos administrativos ni costos adicionales al cliente.

Se le recuerda que solo cumpliendo con lo anterior mencionado ingresara a investigación de las causas y evaluación del caso en el comité de devoluciones, de lo contrario la solicitud no se tramitará y el tiempo seguirá corriendo, además que es potestad de **CAMELECO S.A.S.** aceptar o no su solicitud de acuerdo con el análisis que se haga en cada caso.

El horario de atención para la recepción de material proveniente de un proceso de devolución es el siguiente: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:45 p. m. y sábados de 8:30 a. m. a 12:15 p. m.

GERENCIA ADMINISTRATIVA
Ing. KELLY LESMES

REPRESENTANTE LEGAL
Sr. ALEJANDRO ACOSTA
GA-POL-05
08/07/2026