

	RAFAEL DEL CASTILLO & CÍA S.A.	Código: POCM-001
	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	Fecha: 19-03-2024

1. INTRODUCCIÓN

Las devoluciones son un tema que siempre se va a discutir en las empresas. Actualmente, en las industrias, las devoluciones tienen una connotación cada vez más relevante debido a que se consideran como uno de los procesos críticos, en los cuales una mala o inadecuada gestión hace que las empresas incurran en costos significativos; sin embargo, se deben tomar medidas tanto para disminuirlas como para llevar a cabo una buena gestión de estas.

2. OBJETIVO

Impartir orden, control y adecuada gestión a la generación y manejo de devoluciones en la compañía, generando confianza a los clientes mediante garantías transparentes de sus derechos.

3. ALCANCE

Aplica a todos los clientes internos y externos de 3 Castillos.

4. DESARROLLO

4.1 LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA DEVOLUCIONES 3 CASTILLOS.

La Política de Devolución de 3 Castillos perfecciona el derecho que tienen sus clientes para devolver los productos comprometidos en compra en caso de que no queden satisfechos con ellos, cumpliendo con las reglas de tiempo y los motivos definidos en esta política.

4.2 PEDIDOS DE CLIENTES

3 Castillos cumple con la atención de los despachos a sus clientes amparado en las órdenes de venta generadas y cumpliendo con los tiempos de entrega establecidos.

4.3 ENTREGA DE PRODUCTOS A CLIENTES

Para cumplir con la entrega de los productos solicitados en compra por clientes, a nivel nacional e internacional, 3 Castillos utiliza las siguientes dos modalidades:

Flete y seguro por cuenta del Cliente: Esta modalidad confirma que la venta queda configurada y perfeccionada en planta (la empresa) al momento de cerrar el cargue, previa verificación por parte del conductor del vehículo. Cumplido esto, les quedan transferidos todos los derechos y el dominio de los productos al cliente.

	RAFAEL DEL CASTILLO & CÍA S.A.	Código: POCM-001
	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	Fecha: 19-03-2024

- Si se trata de un cliente del exterior, esta modalidad confirma que la venta queda configurada y perfeccionada cuando la mercancía es entregada en el puerto de la ciudad, país de origen (de la empresa), al momento de cerrar el embarque, previa liberación de todos los trámites por parte de 3 Castillos. Cumplido esto, les quedan transferidos todos los derechos y el dominio de los productos al cliente.
- **Flete y seguro por cuenta de 3 Castillos:** Esta modalidad confirma que la venta, a nivel nacional, queda configurada y perfeccionada cuando la mercancía es entregada por parte de 3 Castillos en la dirección del cliente. Cumplido esto, les quedan transferidos todos los derechos y el dominio de los productos.
- Si se trata de un cliente del exterior, esta modalidad confirma que la venta queda configurada y perfeccionada cuando la mercancía es entregada en el puerto de la ciudad, país destino (del cliente), y la autoridad competente de dicho país libera la mercancía para nacionalización. Cumplido esto, les quedan transferidos todos los derechos y el dominio de los productos.

4.4 NOVEDADES DE RECHAZO DE PEDIDOS

4.4.1 Respeto al Derecho de Desistimiento:

La ley 1480 de 2011 confiere el derecho de desistimiento de una compra por parte de los clientes. La misma ley define unas excepciones a este derecho y una de ellas se refiere a cuando la compra corresponde a productos perecederos.

Por naturaleza los productos del portafolio comercial de 3 Castillos tienen la condición de perecederos, por consiguiente, sobre la compra de estos productos por parte de nuestros clientes no procede el derecho de desistimiento.

4.4.2. Respeto los Rechazos durante la Entrega:

a) La operación de entrega de productos comprometidos en compra, por parte de los clientes de 3 Castillos, tanto a nivel nacional como internacional, puede ser objeto de situaciones que susciten rechazo de los pedidos, así:

b) En ventas a nivel nacional:

Caso 1: Cuando se presenten alguno de los motivos descritos en la tabla a continuación:

	RAFAEL DEL CASTILLO & CÍA S.A.	Código: POCM-001
	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	Fecha: 19-03-2024

TIPO DE MOTIVO	MOTIVOS DE RECHAZO DE PRODUCTOS	
COMERCIAL	- Mercancía no solicitada por el cliente	- Error en factura
	- Precio errado	- Dirección errada
	- Cliente canceló el pedido	- Cliente no tiene dinero para cancelar pedido
	- Error en orden de venta	- Cambio razón social del cliente
DE LOGÍSTICA	- Cliente no recibe sin previa cita	- Error empaque
	- Cerrado al momento de entrega	- Mercancía averiada
	- Ruta no entrega a tiempo	- Mercancía extraviada por el transportador
	- Cantidad errada	- Vehículo no cumple condiciones
	- Error despacho logística	
DE CALIDAD	- Faltante en peso	
	- Material extraño: elementos o sustancias ajenas al producto.	
	- Contaminación: Defecto visible de infestación de plagas vivas y/o roedores.	

Tabla 1: Tablas de Motivos de Rechazos.

Tratamiento: El conductor del vehículo que lleva la mercancía describe, a pie de factura, los motivos de rechazo generados durante la entrega.

Si el rechazo es parcial, debe además describir de manera clara las cantidades y referencias de los motivos del rechazo.

Ventas a nivel internacional:

Caso 1 de rechazo en ventas internacionales: Cuando se presente incidencia en el puerto de la ciudad-país destino (del cliente) que motive la no liberación de los productos para ser nacionalizados, se configura una novedad de RECHAZO.

Tratamiento 1: Si la autoridad de la Ciudad-País destino determina destrucción del producto en sitio, se procede así:

1. Sistema de Gestión coordina con el asesor comercial la solicitud de apoyo al cliente en la consecución de cotizaciones de entidades autorizadas en el país destino, para la prestación del servicio aquí descrito.

Se deben tener como mínimo dos cotizaciones, de las cuales el área de Sistemas de Gestión de la compañía escoge la más apropiada.

	RAFAEL DEL CASTILLO & CÍA S.A.	Código: POCM-001
	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	Fecha: 19-03-2024

2. La entidad que se contrate para la prestación de este servicio, en el país destino, debe estar autorizada para la gestión y disposición final de residuos (producto y empaque).
3. La entidad contratada debe emitir informe en el que se describa la atención y cumplimiento de las siguientes reglas, vitales para la elaboración del acta:
 - Sitio, fecha y hora en la que se atiende la labor de destrucción.
 - Descripción de las personas y sus cargos que intervienen o supervisan la labor de destrucción.
 - Indicación de la referencias y cantidades del producto a destruir.
 - Evidencias fotográficas y videográficas de la labor cumplida.
 - Firma del representante de la entidad prestadora de servicio o su designado.
 - Remite este informe, con todos sus soportes, al área Comercial de la compañía para coordinar con el área de Aseguramiento de la Calidad la revisión y elaboración del acta correspondiente.
4. El área de Aseguramiento de la Calidad, desde la coordinación de Sistemas de Gestión, remite diligenciado y perfeccionado el FOSG-030 ACTA DE BAJA Y/O DESTRUCCIÓN, esto es, con todas las firmas y soportes requeridos.

Tratamiento 2: Si la autoridad de la ciudad-país destino determina el retorno de la mercancía, el área de Sistemas de Gestión, en coordinación con el área de Logística, realiza un análisis de costo-beneficio y decide si la mercancía se retorna o se destruye en el sitio.

Si el análisis costo-beneficio indica la destrucción en el sitio, se procede a realizar la destrucción siguiendo los pasos descritos en el **Tratamiento 1 del caso 1 de rechazo de ventas internacionales**, descritos con anterioridad.

Si el análisis costo beneficio marca retorno de la mercancía, se procede así:

1. Sistema de Gestión en coordinación con Logística realizan los trámites pertinentes para el retorno de la mercancía a la planta de la Ciudad-País Origen.
2. Se registra nota por novedad de RECHAZO al cliente del exterior.
3. Retornada la mercancía a planta, se verifica, y de presentarse averías se registra ajuste posterior por las cantidades identificadas, dejando evidencias.

	RAFAEL DEL CASTILLO & CÍA S.A.	Código: POCM-001
	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	Fecha: 19-03-2024

Caso 2 de rechazo en ventas internacionales: Cuando se presente incidencia en el puerto de la Ciudad-País origen (de la empresa), previo al cierre del embarque, se configura novedad de RECHAZO.

Tratamiento: se inspecciona el producto y se emite dictamen:

Si el producto no presenta impacto de inocuidad o el impacto identificado permite tratamiento, se gestiona traslado a la planta, así:

1. Sistema de Gestión en coordinación con Logística realizan los trámites pertinentes para el retorno de la mercancía a la planta correspondiente.
2. Se registra nota por novedad de RECHAZO al cliente del exterior.
3. Retornada la mercancía a planta, se verifica, y de presentarse averías se registra ajuste posterior por las cantidades identificadas, dejando evidencias.
4. Si el producto requiere tratamiento, se realiza tramite de traslado a Ubicación TRATAMIENTO, previo dictamen de Calidad.

Si el Producto presenta impacto de inocuidad o deterioro no recuperable, se cumplen las siguientes reglas:

1. Área de Sistemas de Gestión levanta acta en el que se describa la atención y cumplimiento de las siguientes reglas:
 - Sitio, fecha y hora en la que se atiende la labor de destrucción.
 - Descripción de las personas y sus cargos que intervienen o supervisan la labor de destrucción.
 - Indicación de las referencias y cantidades del producto destruido.
 - Evidencias fotográficas y videográficas de la labor cumplida.
 - Firma de todos los que intervinieron en el proceso y los superiores que aprueban la acción.
2. El área de Aseguramiento de la Calidad, desde la coordinación de Sistemas de Gestión, remite diligenciado y perfeccionado el FOSG-030 ACTA DE BAJA Y/O DESTRUCCIÓN, esto es, con todas las firmas y soportes requeridos.

4.4.2 Respecto los Rechazos posteriores a la Entrega:

La Política de Devoluciones de 3 Castillos establece que los clientes a nivel nacional pueden gestionar solicitud de rechazo de pedidos por novedades no detectadas durante la entrega, teniendo en cuenta las siguientes reglas:

	RAFAEL DEL CASTILLO & CÍA S.A.	Código: POCM-001
	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	Fecha: 19-03-2024

- a) Para despachos locales y directos a ciudades principales: El cliente cuenta con el plazo de un (1) día hábil para radicar la solicitud, a partir de la fecha de recibido de los productos.
- b) Para todos los casos, la solicitud debe estar sujeta a los motivos que proceden, descritos en la tabla: MOTIVOS DE RECHAZOS EN LA ENTREGA que se indica en el numeral 3.4.2. de esta política.
- c) Estos casos están sujetos a aceptación o no por parte de 3 Castillos, de acuerdo con las condiciones de plazo y motivos aquí establecidos.
- d) El rechazo es aplicado cuando los productos retornen a las instalaciones de la compañía, completos según la unidad mínima de empaque manejada en la empresa.
- e) Los rechazos de pedidos sean estos llevados por vehículos propios o de terceros, retornan a la planta origen en el mismo vehículo, asumiendo la empresa los costos logísticos de transporte que correspondan.

Parágrafo General [Acuerdo de calidad]: para manejo previo de rechazos durante la entrega y/o posteriores a la entrega, por motivos de infestación de plagas muertas. Aplica para clientes con pedidos de mulas completas y recurrentes.

- Acorde con la Norma Técnica Colombiana NTC 267, NTC 3594 y NTC 947-1 (Nueva actualización), la harina de trigo, Maíz y Pasta puede contener hasta cien (100) fragmentos de insectos y no más de un (1) pelo de roedor en una muestra compuesta de 300 gr, obtenida a partir de seis (6) muestras de 50 gr cada una, tomadas al azar del mismo lote.

Cuando el rechazo obedezca a contaminación por infestación de plagas muertas, se debe tener en cuenta este análisis, previo a tomar la decisión de rechazar el pedido en su totalidad, procurando que los rechazos sean parciales antes que totales y basado en ello generar el rechazo. Esto aplica para clientes con pedidos grandes y recurrentes.

Para estos casos, los conductores disponen de acceso a línea de atención al cliente de 3 Castillos quienes deben gestionar la comunicación directa y al instante entre esta área de la empresa y el área de recibo del cliente. Con esto se desliga del caso al conductor y darle manejo según el acuerdo de calidad aquí definido, propendiendo por mitigar el número cantidades rechazadas.

	RAFAEL DEL CASTILLO & CÍA S.A.	Código: POCM-001
	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	Fecha: 19-03-2024

4.4.3 Venta Perfeccionada:

De no generarse ninguna novedad de rechazo en la entrega ni posterior a la entrega, la venta queda perfeccionada, los derechos y el dominio de los productos quedan transferidos al cliente.

4.5 NOVEDAD DE DEVOLUCION EN VENTA

Una vez perfeccionada la venta, a nivel nacional e internacional, los clientes de 3 Castillos pueden gestionar solicitudes de devolución en venta cuando se presenten o identifiquen incidencias de calidad o inocuidad en los productos, teniendo en cuenta las siguientes reglas:

4.5.1 TRAMITE DE DEVOLUCIONES EN 3 CASTILLOS:

- a) Las solicitudes deben ser tramitadas por el cliente mediante una PQRS, utilizando nuestra plataforma sistemática “Net Suite” o en su defecto, usando los demás canales dispuestos por 3 CASTILLOS: Asesor Comercial, Línea de servicio al cliente 018000, correo servicliente@3castillos.com, WhatsApp de servicio al cliente, teo a través de los Asesores Técnicos, en todos los casos dejando evidencia del trámite y la fecha de su radicación.
- b) Los productos solicitados en devolución deben estar vinculados en una factura de venta al cliente dentro del término comprendido desde la fecha de fabricación determinada en la información de lote de cada producto en cuestión.
- c) Toda solicitud de devolución se debe ajustar a los motivos descritos a continuación:

❖ CONTAMINACIÓN POR INFESTACIÓN DE PLAGAS:

Generalidades:

Las HARINAS en general (Trigo y Maíz), sus subproductos (Salvado) y demás productos fabricados derivados de la harina de trigo, como las pastas alimenticias, son propensas a contaminarse con plagas, especialmente gorgojo.

Estos productos derivados de cereales deben almacenarse en lugares limpios, frescos, con temperaturas máximas de 33° C +/- 5°C y humedad relativa 70% +/- 15%

	RAFAEL DEL CASTILLO & CÍA S.A.	Código: POCM-001
	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	Fecha: 19-03-2024

Responsabilidad de 3 Castillos:

El período de aparición de una infestación por plagas (Gorgojo), técnicamente, oscila entre 21 y 35 días si no se realiza el debido control de almacenamiento, rotación, control de temperatura y humedad.

Estos cuidados se deben mantener para garantizar la integridad de estos productos, 3 Castillos garantiza estas condiciones y responde por ello hasta el día 30, posterior a la fecha de recibo a satisfacción de los productos, por parte del cliente.

Posterior al día 30 se traslada la responsabilidad del control de almacenamiento, rotación y control de temperatura y humedad de los productos a los clientes.

Responsabilidad de los clientes:

- 1) Realizar una correcta rotación fifo de estos inventarios, es decir, consumir o despachar primero los de fechas de fabricación más antigua.
- 2) Mantener estos productos (Harinas de Trigo, Maíz, Pastas y Salvado) bajo las condiciones de almacenamiento antes descritas, que son las óptimas para garantizar la no aparición de plagas en los productos, especialmente gorgojo.
- 3) Tener políticas o procedimientos básicos de control de plagas en sus bodegas, que propendan por evitar contaminación después de los 30 días de haber recibido el producto a satisfacción, lo cual ya no será atribuible a 3 Castillos sino al inadecuado manejo por parte del cliente.

Procedencia de la Devolución:

- Si el producto entregado en venta por 3 Castillos a sus clientes genera brote de contaminación por plagas dentro de los 30 días posteriores a su recibido satisfactorio por parte del cliente y aún no se ha cumplido su fecha de vencimiento, la responsabilidad es de 3 Castillos y la devolución procede.

	RAFAEL DEL CASTILLO & CÍA S.A.	Código: POCM-001
	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	Fecha: 19-03-2024

En todo caso, previo a declarar la procedencia de la devolución, 3 Castillos realiza inspección visual y muestreo estadístico de los lotes objeto de reclamación, cuando se trate de grandes cantidades de productos, verificando que la presencia de gorgojo realmente se encuentre proliferada en la mayoría del producto en cuestión y no en una muestra menor que no necesariamente significa que todo un lote esté infestado. De esta manera se define la cantidad real que procede en la devolución.

Esta labor es coordinada por las áreas de Servicio al cliente y Sistemas de gestión con los funcionarios responsables de control de calidad del cliente.

- Si el producto entregado en venta por 3 Castillos a sus clientes genera brote de contaminación por plagas posterior a los 30 días de haber sido recibido a satisfacción por parte del cliente, estando este aún dentro de su fecha de vencimiento, es muestra que 3 Castillos entregó el producto en condiciones óptimas, quedando la responsabilidad en el cliente, por lo tanto, la devolución no procede.

❖ **PRESENCIA DE OBJETOS O SUSTANCIAS EXTRAÑAS**

Generalidades:

Se deben aportar evidencias fotográficas o videográficas que puedan ser verificables por la compañía.

El elemento extraño deberá ser remitido a 3 Castillos para su análisis.

3 Castillos asume el costo del envío, lo cual es coordinado a través de la oficina de servicio al cliente.

Procedencia de la Devolución:

- Por tratarse de un evento totalmente fortuito, se reconoce la devolución por unidad afectada, en ningún caso por el lote o pedido completo.
- Para este caso particular se acepta la devolución hasta el último día de vida útil. Vencido este término no procede.

	RAFAEL DEL CASTILLO & CÍA S.A.	Código: POCM-001
	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	Fecha: 19-03-2024

❖ **CONTAMINACIÓN MICROBIOLÓGICA / TOXINAS**

Generalidades:

Se deben aportar pruebas microbiológicas verificables por la compañía.

Procedencia de la Devolución:

- Se reconoce la devolución por la totalidad del lote o cantidades sujeto de reclamación.
- Para este caso particular se acepta la devolución hasta el último día de vida útil. Vencido este término no procede.

❖ **MAL OLOR, MAL SABOR O COLOR FUERA DE ESPECIFICACIÓN**

Generalidades:

Se deben aportar pruebas verificables por la compañía.

Procedencia de la Devolución:

- Se reconoce la devolución por la totalidad del lote o cantidades sujeto de reclamación.

En todo caso, previo a declarar la procedencia de la devolución, 3 Castillos realiza inspección sensorial y muestreo estadístico de los lotes objeto de reclamación, cuando se trate de grandes cantidades de productos, verificando que el mal olor, mal sabor o color fuera de especificación realmente se encuentre en la totalidad del producto en cuestión y no en una muestra menor que no necesariamente significa que todo un lote esté afectado. De esta manera se define la cantidad real que procede en la devolución.

Esta labor es coordinada por las áreas de servicio al cliente y sistemas de gestión con los funcionarios responsables de control de calidad del cliente.

- Para este caso particular es aceptada la devolución desde el día uno (1) y hasta el día treinta (30) de haberse transferido los derechos, custodia y dominio del producto al cliente y aún no se cumpla su fecha de vencimiento. Vencido este término no procede.

	RAFAEL DEL CASTILLO & CÍA S.A.	Código: POCM-001
	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	Fecha: 19-03-2024

❖ **DESEMPEÑO DEL PRODUCTO:**

Generalidad: Cuando las harinas no desarrollan las características definidas de acuerdo con especificaciones al ser usadas en el producto final (productos de panificación, pastelería, galletería, pastas, arepas, etc.), o la ausencia, exceso o defecto de ingredientes o atributos específicos acordados con el cliente (nivel de proteína, aditivos, etc.). Se deben aportar pruebas verificables por la compañía a través de los medios descritos anteriormente en este documento.

Procedencia de la Devolución:

- Se reconoce devolución por la totalidad del lote o cantidades en reclamación.
- Para este caso particular es acepta la devolución desde el día uno (1) y hasta el día treinta (30) de haberse trasferido los derechos, custodia y dominio del producto al cliente y aún no se cumpla su fecha de vencimiento. Vencido este término no procede.

d) Toda solicitud de devolución en 3 Castillos está sujeta a verificación para ser o no aceptada.

e) La recogida de productos en devolución será atendida por 3 Castillos en la dirección del cliente, una vez cumplida toda la fase de revisión, evaluación y estudio del caso, por parte de las áreas de Calidad y/o Sistemas de Gestión, y dictaminada la aceptación.

f) NO ES CAUSAL DE DEVOLUCIÓN:

- Productos en buen estado que les falte menos del 25% de vida útil y se encuentre en exceso de inventarios en un cliente por baja rotación de inventarios suscitadas por dinámicas del mercado.
- Producto con su fecha de vida útil vencida, cualquiera que sea la cantidad.

4.5.2 REGLAS Y CONDICIONES:

a) El área de calidad y/o sistemas de gestión de 3 castillos inspecciona los productos en devolución y según cada caso emite opinión, cumpliendo las siguientes reglas y condiciones:

	RAFAEL DEL CASTILLO & CÍA S.A.	Código: POCM-001
	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	Fecha: 19-03-2024

REGLAS Y CONDICIONES	
ID	DESCRIPCIÓN
	EVALUACIÓN DE NOVEDADES
	VERIFICA CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO, POR PARTE DEL CLIENTE:
	- Bodega limpia y desinfectada, libre de humedad, goteras y con temperaturas máximas a 33°C
	- Estibas óptimas y sin contaminación
	- Aislado de productos contaminados
	- Aislado de productos químicos y/o combustibles
	VERIFICA FECHAS ESTABLECIDAS PARA ACEPTACIÓN DE DEVOLUCIÓN:
	- Toda solicitud debe estar ajustada a los motivos de aceptación establecidos en esta política.
	VERIFICA MOTIVOS ESTABLECIDOS PARA ACEPTACIÓN DE DEVOLUCIÓN:
	- Toda solicitud debe estar ajustada a los motivos de aceptación establecidos en esta política.
	VERIFICA CANTIDADES Y ESTADO DEL PRODUCTO:
	- Constata cantidades de productos en devolución en unidades de empaque completas.
	- Verifica el estado físico del producto.
	3 castillos recogen los productos en el cliente, excepto los que por su estado se destruyen en sitio.
	DICTAMEN DE CALIDAD SEGÚN CASO:
DC1	PRODUCTO CUMPLE TABLA DE PLAZOS Y/O MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN: Se reconoce al 100% de su valor de compra.
DC2	PRODUCTO CUMPLE TABLA DE PLAZOS Y EL MOTIVO DE DEVOLUCIÓN ES POR AVERIA DE EMPAQUE CAUSADA EN EL CLIENTE, SIN AFECTAR LA INOCUIDAD- SIN INFESTACIÓN: Se reconoce al 75% de su valor de compra
DC3	PRODUCTO CON MÁS DE 30 DIAS DE RECIBIDO, CON INFESTACION O CONTAMINACION CASUADA EN EL CLIENTE: No procede, no se reconoce.
DC4	PRODUCTO DENTRO DE LA VIDA UTIL Y DENTRO DE LOS 30 DIAS POSTERIORES A SU RECIBIDO, CON INFESTACIÓN O CONTAMINACIÓN ATRIBUIBLE AL CLIENTE POR CONDICIONES INAPROPIADAS DE BODEGAJE DEMOSTRADAS EN INSPECCIÓN DE CALIDAD DE 3 CASTILLOS: No procede, no se reconoce.
DC5	PRODUCTO VENCIDO, INFESTADO O NO, CON MAS DE 30 DIAS DE HABER SIDO RECIBIDO: No procede, no se reconoce.
	CONDICIONES:

	RAFAEL DEL CASTILLO & CÍA S.A.	Código: POCM-001
	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	Fecha: 19-03-2024

LOS PRODUCTOS DEVUELTOS DEBEN LLEGAR COMPLETOS Y EN SU EMPAQUE ORIGINAL, ACORDE CON LA UNIDAD MÍNIMA DESPACHADA.

- b)** Esta inspección puede ser presencial, a través de técnico o del asesor comercial
- Para los clientes en el exterior se debe contactar una empresa que preste servicios de Inspección, la cual debe estar avalada por Sistemas de Gestión de la compañía.
- c)** Los casos que no requieran atención presencial (según consideración por Sistemas de Gestión) deben ser documentados con evidencias por parte del cliente.
- d)** A través de la oficina de atención al cliente de 3 Castillos, se inicia el proceso interno de revisión y evaluación de cada caso de devolución dentro de las 24 horas posteriores a la radicación.
- e)** En todos los casos, las solicitudes de devolución que sean aceptadas o no por 3 Castillos, según las reglas establecidas, quedarán atendidas e informadas al cliente dentro de los 7 días hábiles siguientes a su radicación.
- f)** Si dictamen de Calidad y Sistemas de Gestión dispone la aceptación de la devolución con recolección de productos en sitio del cliente, Sistemas de Gestión notifica al área de logística y esta a su vez atiende esta operación dentro del término establecido en esta política.
- g)** Si el dictamen de calidad dispone a destrucción en sitio, Servicio al cliente y Sistemas de gestión coordinan y cumplen con esta labor. Se debe levantar acta FOSG-030 ACTA DE BAJA Y/O DESTRUCCIÓN con evidencias fotográficas y videográficas.
- h)** Si los costos de los productos en devolución no absorben el gasto de flete para 3 Castillos, Servicio al cliente y Sistemas de gestión evalúan el caso y coordinan destrucción en sitio. Deben levantar acta con evidencias y coordinar con el cliente la compensación por el costo de la destrucción en caso de ser necesario.
- i)** En todos los casos, Logística registra nota de devolución en el ERP, así:
- Una vez retorne la mercancía a la empresa.
 - Una vez recibida copia del acta FOSG-030 ACTA DE BAJA Y/O DESTRUCCIÓN debidamente firmado y formalizado por las partes involucradas, cuando el producto sea destruido en sitio.

	RAFAEL DEL CASTILLO & CÍA S.A.	Código: POCM-001
	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	Fecha: 19-03-2024

- j) Para los casos por novedad de DEVOLUCIÓN en el exterior, el área de Sistemas de Gestión, en coordinación con el área de Logística, realizan un análisis de costo beneficio y deciden si la mercancía se retorna a planta o se destruye en sitio.

Si el análisis costo beneficio marca destrucción en sitio, se procede a realizar lo siguiente:

Si las cantidades son mínimas Sistemas de Gestión coordina con el asesor Comercial y el cliente la destrucción del Producto en sitio, siguiendo los pasos descritos en el Instructivo INSG-021DESTRUCCIÓN DE PRODUCTOS EN SITIO DEL CLIENTE.

Si los productos ascienden a una cantidad considerable según dictamen de Sistemas de Gestión, se sigue lo siguiente:

1. Sistema de Gestión coordina con el asesor comercial la solicitud de apoyo al cliente en la consecución de cotizaciones de entidades autorizadas, en el país destino, para prestación del servicio aquí descrito.

Se deben tener mínimo dos cotizaciones de las cuales el área de Sistemas de Gestión escoge la más apropiada.

2. La entidad que se contrate para la prestación de este servicio, en el país destino, debe estar autorizada para la gestión y disposición final de residuos (Producto y Empaque).

3. La entidad contratada debe emitir informe en el que se describa la atención y cumplimiento de las siguientes reglas, vitales para la elaboración del acta:

- Sitio, fecha y hora en la que se atiende la labor de destrucción.
- Descripción de las personas y sus cargos que intervienen o supervisan la labor de destrucción.
- Indicación de la referencias y cantidades del producto a destruido.
- Evidencias fotográficas y videográficas de la labor cumplida.
- Firma del representante de la entidad prestadora de servicio o su designado.
- Remite este informe, con todos sus soportes, al área Comercial de la compañía para coordinar con el área de Aseguramiento de la Calidad la revisión y elaboración del acta correspondiente.

	RAFAEL DEL CASTILLO & CÍA S.A.	Código: POCM-001
	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	Fecha: 19-03-2024

4. El área de Aseguramiento de la Calidad, desde la coordinación de Sistemas de Gestión, remite diligenciado y perfeccionado el FOSG-030 ACTA DE BAJA Y/O DESTRUCCIÓN, esto es, con todas las firmas y soportes requeridos.

Si el análisis costo beneficio marca retorno de la mercancía, se procede así:

1. Sistema de Gestión en coordinación con Logística realizan los trámites pertinentes para el retorno de la mercancía a la planta de la Ciudad-País Origen.
2. Se registra nota por novedad de DEVOLUCIÓN al cliente del exterior.
3. Retornada la mercancía a planta, se verifica, y de presentarse averías se registra ajuste posterior por las cantidades identificadas, dejando evidencias.

5. OBSERVACIONES ESPECÍFICAS:

- a) La presente política debe ser de conocimiento total por parte de los clientes, para que pueda surtir efecto frente a cualquier novedad de devolución presentada.
- b) Si las facturas asociadas a las devoluciones no han sido pagadas, la nota de devolución debe reducir automáticamente el valor de dicha factura en el estado de cuenta del cliente.
- c) Si las facturas asociadas se encuentran 100% pagas por parte del cliente, la nota de devolución registrada por logística debe generar negativo en la cartera del cliente.
- d) Si el cliente tiene facturas pendientes de pago, el equipo del área de cartera cruza el valor del negativo generado con la nota de devolución contra la factura o las facturas más antiguas pendientes de pago.
- e) Si el cliente no tiene facturas pendientes de pago, área de Cartera cruza el negativo contra la cuenta Saldo a Favor del cliente.
- f) La compañía no hace devolución de dinero por lo que los saldos a favor de clientes ocasionados por devoluciones deben ser utilizados en compras futuras.
- g) Si la opinión del área de Calidad o Sistemas de Gestión es que la devolución no procede, de acuerdo con los lineamientos establecidos en esta política, 3 Castillos notifica al cliente de esta determinación. Esta labor la cumple la oficina de Atención al Cliente.
- h) En caso de existir acuerdos de calidad con clientes se revisa su consonancia con esta política, esto por parte de los colaboradores del área comercial y sistemas de gestión de

	RAFAEL DEL CASTILLO & CÍA S.A.	Código: POCM-001
	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	Fecha: 19-03-2024

3 Castillos, estas áreas son responsables de alinear los puntos de referencia entre la política y dicho acuerdo, para que los PQR de devolución o rechazos donde la causal tenga un parámetro diferente a lo establecido en esta política, quede enunciado el acuerdo de calidad vigente con el cliente en cuestión.

- i) Para que sean procedentes los acuerdos de calidad, deben estar formalizados, por escrito, con las firmas de las áreas competentes en 3 Castillos y el cliente.

Esta política no afecta los derechos legales del cliente.

Dada en Cartagena de Indias a los 19 días del mes de julio del 2024.



Representante legal

Comuníquese, publíquese y cúmplase.