

**GRUPO EMPRESARIAL MERCURY S.A.S.**, en adelante Mercury, garantiza su labor de posventa para los clientes, realizando un trabajo con calidad, oportunidad y agilidad desde todos procesos de la compañía, velamos por fortalecer día a día la relación con nuestros clientes.

## ALCANCE DE LA POLÍTICA

Esta política aplica a todos los clientes o distribuidores que hayan adquirido productos de la marca Mercury, bajo una relación comercial tipo B2B (business to business), sin perjuicio de las obligaciones que puedan surgir frente a consumidores finales.

En materia de ventas no presenciales o a distancia, Mercury observará lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 1480 de 2011(Estatuto del Consumidor), conforme al cual el proveedor debe asegurar la entrega del bien en la dirección indicada por el consumidor y permitir la presentación de reclamaciones por los mismos medios utilizados para la venta.

Por lo anterior, esta política aplica para los proveedores quienes hayan adquirido productos de la marca, para tal efecto informamos que una vez tramitada la compra, recibido el producto por parte del consumidor final, y se requiera solicitar la reclamación de una novedad en la entrega y/o devolución de un producto adquirido, el cliente y/o consumidor procederá a iniciar el proceso dentro de los términos establecidos en el presente documento.

Asimismo, el proveedor deberá garantizar el cumplimiento del derecho de retracto en los términos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, conforme al cual el consumidor podrá ejercer su derecho a devolver el producto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega, siempre que se trate de ventas mediante mecanismos no tradicionales o a distancia, y cumpliendo con las condiciones legales para ello. El proveedor deberá disponer de los canales necesarios para tramitar dicha solicitud y garantizar el reintegro de las sumas pagadas, sin que proceda retención o penalidad alguna, salvo los costos de transporte y otros que se deriven de la devolución del bien.

En virtud de la **resolución 042 del 05 de mayo de 2020** y la **resolución 085 del 08 de abril de 2022** en donde se enmarcan las disposiciones normativas que regulan la facturación electrónica y sus correspondientes notas crédito, la compañía hace extensivo a sus clientes que, una vez recibido el producto o servicio, el documento electrónico y la representación gráfica de la factura

electrónica de venta, el Cliente tiene un lapso de 72 horas para aprobar y/o rechazar el documento utilizando la herramienta de su proveedor electrónico de facturación, eventos que

quedaran registrados en la DIAN para que pueda el cliente tomarlos como costos o deducciones.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 000085 del 8 de abril de 2022 de la DIAN, transcurrido el término de las 72 horas sin que se genere un evento de rechazo, se configura la aceptación tácita de la factura electrónica.

Para las solicitudes escaladas Mercury, realiza el documento Nota Crédito por el valor facturado, esta solicitud se resolverá de acuerdo con los términos y procedimientos establecidos en la presente política.

### **CONDICIONES PARA APlicAR A UNA NOVEDAD DE ENTREGA Y/O DEVOLUCIÓN**

Para efectos de esta política, se entiende por **novedad**: cualquier inconsistencia o irregularidad que afecte la entrega, calidad, cantidad o condiciones contractuales de los productos suministrados. Por su parte, la **devolución** es el procedimiento mediante el cual el cliente remite a Mercury un producto previamente adquirido, como consecuencia de una novedad debidamente reportada y aceptada por la compañía. Para que proceda, la devolución deberá cumplir con los requisitos, términos y condiciones establecidos en la presente política, y será evaluada caso a caso por el área de servicio al cliente.

En Mercury, establecemos y damos por aceptado de parte del cliente, los productos en condiciones de calidad, unidades completas y referencias solicitadas, al momento de firmar a conformidad la remisión entregada por la transportadora autorizada en la dirección indicada por el cliente previamente.

A partir de la fecha de recibido de los productos, se podrán aceptar novedades y devoluciones, durante los próximos **05 días hábiles**, teniendo en cuenta los siguientes escenarios:

- **Mercancía faltante:** (Caja Máster). En caso de faltante de mercancía (en cajas máster), es requisito indispensable dejar constancia en el documento de entrega. La omisión de este registro invalida cualquier reclamación.

- **Mercancía faltante** (Caja de unidades sueltas). En caso de faltante de mercancía (en cajas de unidades sueltas), se debe reportar en los 5 días hábiles mencionados anteriormente.
- **Mercancía sobrante** (Se puede recoger/facturar). Para procesar esta novedad es requisito indispensable indicar si desea facturar el sobrante o realizar proceso de devolución.
- **Mercancía trocada** (intercambio de producto y/o pedido). Para procesar la solicitud por mercancía trocada, requerimos evidencia fotográfica que muestre claramente el estado de la caja y su contenido especificando las referencias y cantidades según sea el caso (sobrante y/o faltante).
- **Mercancía averiada** (Mercancía en mal estado). Se informa que, en caso de daños o averías (observable – caja máster), es requisito indispensable dejar constancia en la remisión de entrega. La omisión de este registro invalida cualquier reclamación.
- **Duplicidad de pedido o Error en el montaje de pedido:** En caso de recibir 2 veces el mismo pedido por error interno.
- **Precio errado:** Cuando el precio no corresponde a lo pactado comercialmente.
- **Producto no cumple las especificaciones:** producto que no cumple especificaciones de acuerdo con lo establecido en la negociación previa a la toma del pedido.
- **Retracto de cliente:** aplicará únicamente si está dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega del producto.

Mercury se reserva expresamente el derecho de verificar que los productos devueltos correspondan efectivamente a los bienes originalmente vendidos por la compañía. Esta verificación podrá incluir, entre otros, el análisis de seriales, trazabilidad logística, documentación de soporte o cualquier otro mecanismo técnico que permita confirmar la autenticidad y correspondencia del producto objeto de la reclamación. La validación satisfactoria de esta condición será requisito indispensable para continuar con el trámite de garantía.

## CANALES DE ATENCIÓN SERVICIO AL CLIENTE

En caso de presentar alguna solicitud de información, proceso, asesoría, escalamiento de casos, entre otras situaciones que puedan surgir, los clientes y/o consumidores tendrán a su disposición los siguientes canales de atención:

Correo Electrónico para radicación de solicitudes:  
[servicioalcliente@grupomercury.com.co](mailto:servicioalcliente@grupomercury.com.co)

Consulta de estado de solicitudes, atención por WhatsApp: +57 313 5764318

## TRAMITE Y PROCESO DE SOLICITUDES

1. Contacte al área de servicio al cliente.
2. Al escalar su solicitud, tener presente las siguientes recomendaciones:
  - Colocar en el asunto “Solicitud de novedades y/o devoluciones+ Nombre del Cliente”.
  - Enviar el Formato SAC-FM-02 Solicitud de Novedades y/o Devoluciones, debidamente diligenciado con la siguiente información:
    - Número(s) de Factura(s) de compra de cada uno de los productos.
    - Nombre, referencia de los productos y cantidad.
    - Motivo de la novedad presentada o detectada en el producto.
    - Datos del cliente (nombre, NIT, teléfono de contacto y dirección de recolección).
    - Cantidad de Cajas
    - Relacionar las observaciones que considere necesarias para la evaluación del caso.
    - Fotografías del estado de la mercancía y el motivo de la novedad de cada referencia.

**Nota:** El formato diligenciado se debe enviar por correo electrónico para apertura del caso.

En caso de que la solicitud radicada por el cliente no cumpla con los requisitos establecidos o no incluya la información y evidencias necesarias para su análisis, Mercury notificará al cliente para que complete la documentación dentro del menor tiempo posible.

El término de respuesta por parte de Mercury comenzará a contarse únicamente a partir del momento en que se reciba la información completa y en debida forma. Hasta tanto no se subsanen los requisitos, el caso permanecerá en estado pendiente sin avance en su evaluación.

3. El cliente debe entregar la mercancía a la transportadora autorizada en cajas selladas y correctamente rotuladas, siguiendo el formato SAC-FM-05 Rotulo de Cajas.
4. Según cada escenario, se le notifica al cliente, lo siguiente:
  - Si el producto aplica para la novedad se genera la nota crédito.
  - Si aplica se hace envío de productos faltantes.
  - Si no aplica para novedades, no procede la solicitud.

En cualquiera de los escenarios luego de dar respuesta al cliente, se dará cierre al caso.

5. La transportadora entrega en las instalaciones de Mercury la mercancía recogida.
6. Es importante que el cliente guarde la guía o los soportes de entrega a la transportadora.

## TIEMPOS DE RESPUESTA

Mercury se compromete a resolver la novedad y/o devolución mediante la emisión de una Nota Crédito aplicada a la factura correspondiente. En caso de que la factura ya haya sido cancelada, el monto quedará registrado como saldo a favor en la cartera del cliente, para ser utilizado en la aprobación de una nueva factura a la cual se descontará dicho valor.

El tiempo máximo de respuesta será de **quince (15) días** después de que se recibe la mercancía, cuando aplique.

No obstante, lo anterior, Mercury podrá ampliar este término por un periodo adicional de hasta diez (10) días hábiles en aquellos casos en los que se requiera realizar un análisis técnico especializado, pruebas complementarias o validaciones adicionales. Esta ampliación será comunicada previamente al cliente, indicando las razones que justifican la extensión del plazo y la nueva fecha estimada de respuesta.

## TRANSPORTE Y FLETES

Los costos de transporte en casos de ser aceptada la novedad y/o devolución y aplique devolver algún producto se establecerán e informarán dependiendo del caso.

Si la mercancía devuelta es enviada mezclada con las garantías el costo del flete del transporte será facturado al Cliente.

## RECOMENDACIONES PARA EL CLIENTE

- Se sugiere conservar la factura de compra para hacer efectiva la solicitud.
- Realizar la solicitud dentro del periodo estipulado.
- Asegurar el envío de mercancía en la caja con embalaje de protección, con su rotulo de identificación.
- La mercancía y empaques de productos deben estar en óptimas condiciones.
- Se debe asegurar que dentro de la caja este adjunto el formato de la novedad.
- Se sugiere tomar fotografías del estado del producto y del embalaje antes del envío de la devolución, y consérvelas como soporte. Estas imágenes podrán ser requeridas por Mercury para validar el estado del producto al momento del retorno.

## LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

**GRUPO EMPRESARIAL MERCURY S.A.S.** no será responsable por daños, pérdidas, deterioros o demoras en la devolución de productos cuando dichos eventos se originen en causas ajenas a su voluntad, incluyendo deficiencias atribuibles a la empresa transportadora contratada por Mercury para la recolección o entrega de la mercancía. Aunque el servicio de transporte es gestionado por la compañía, cualquier afectación derivada de errores operativos, manejo indebido o eventos durante el trayecto será tratada como un hecho de un tercero, sin que se configure responsabilidad directa de Mercury.

Asimismo, no habrá lugar a responsabilidad por situaciones derivadas de fuerza mayor o caso fortuito, tales como desastres naturales, cierres de vías, actos de autoridad, disturbios, fallos técnicos generalizados u otros eventos imprevisibles e irresistibles.

La responsabilidad de Mercury se limita estrictamente a tramitar solicitudes que cumplan con lo dispuesto en esta política y, de comprobarse una falla imputable a la compañía, podrá atenderse mediante reposición del producto, emisión de nota crédito o reconocimiento del valor correspondiente, según proceda.

## MODIFICACIONES

**GRUPO EMPRESARIAL MERCURY S.A.S.** se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar en cualquier momento la presente política de novedades en la entrega y/o devolución de productos, así como sus procedimientos, requisitos, plazos y condiciones, cuando lo considere necesario por razones operativas, normativas u/o comerciales.

Cualquier modificación será notificada directamente al cliente a través de los canales de comunicación habituales establecidos con la compañía, y entrará en vigor a partir de la fecha indicada en dicha notificación.

Se entenderá que el cliente acepta los nuevos términos si, una vez recibida la notificación, continúa efectuando operaciones comerciales con Mercury.

Atentamente,

Grupo Empresarial Mercury SAS