1. OBJETIVO.

Instituir una metodología de actividades apoyadas en herramientas y habilidades comerciales, para brindar una experiencia personalizada a cada cliente y guiarlos a través del proceso de compra, para aumentar las posibilidades de cerrar una venta exitosa. A través de la asesoría técnica, acompañamiento cercano y profesional, promueven el éxito de proyectos y se compromete con los retos de cada uno de sus clientes

2. ALCANCE

El presente documento establece las buenas prácticas con los clientes colegas comerciales y el proceso de ventas dentro del departamento comercial de la empresa STAND ILUMINACIONES SAS garantizando el manejo adecuado de la información.

3. DEFINICIONES

- **Cliente:** Parte interesada que recibe el producto o servicio de una organización.
- **Producto:** Bienes o servicios como resultado de un proceso de una organización.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el nivel de satisfacción de sus exigencias.
- **Soporte técnico:** El soporte técnico es el servicio que provee la empresa a sus clientes, con el fin de que reciban ayuda acerca del uso de sus productos, ya sean físicos o técnicos que se encuentren al alcance de sus garantías.
- **Garantía:** Garantizar la calidad de los productos o servicios previniendo errores y defectos en la fabricación y evitando problemas en la entrega a los beneficiarios
- **Calidad:** capacidad o aptitud de un producto o servicio para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

4. RESPONSABILIDADES

Los asesores comerciales se encargan de la captación de clientes, cotización y seguimiento de sus ventas dando cumplimiento al presente procedimiento:

5. GENERALIDADES

5.1 CREACION DE CLIENTE

El desarrollo para constituir un cliente dentro de la empresa Stand iluminaciones se establece al momento de definir un modelo de negocio en la estrategia de venta. La correcta creación de los clientes evita sanciones legales y estructura a los clientes tributariamente.

PASO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	El asesor o el asistente comercial tramita la solicitud con la siguiente documentación: • Formulario FOR-ADM-018 FORMULARIO PARA CREACIÓN DE CLIENTE • Rut actualizado no mayor a 6 meses • Cámara de Comercio no mayor a 2 meses Esta información será radicada por el asistente comercial o asesor comercial a las áreas de contabilidad y tesorería por medio de correo electrónico. (tesoreria@standiluminaciones.com;contabilidad@staniluminaciones.com), para proceder con la creación del cliente y la consulta en Sarlaft.	• Asistente comercial
Es primordial el diligenciamiento y la radicación de documentos completos.		

Nota: No se tramitan créditos para las uniones temporales e Iglesias.

Ver instructivo MAN-ADM-01 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES

5.2 CRÉDITO COMERCIAL:

5.2.1 Documentación Requerida

5.2.1.1 Cliente Nuevo

- Formulario completamente diligenciado FOR-ADM-020 SOLICITUD DE CRÉDITO.
- Certificaciones comerciales de dos proveedores.
- Rut con fecha no mayor a 6 meses.
- Cámara de comercio con fecha no mayor a 2 meses.
- Fotocopia legible de la cédula del representante legal, suplente o quien tenga las atribuciones para tramitar créditos en la empresa que lo solicita.
- El asesor comercial confirma la información diligenciada y los documentos antes del envió a tesorería.
- Tiempo de respuesta 3 días hábiles para el estudio de crédito.

5.2.1.2 Renovación de cupo

- La renovación de cupos se realiza cada año.
- El cliente debe presentar buenos hábitos de pago con el cupo otorgado para su renovación.
- Formulario completamente diligenciado FOR-ADM-020 SOLICITUD DE CRÉDITO. (Si está firmada por la misma persona que solicito el cupo anterior y tiene las atribuciones, no es necesario este documento).
- Cámara de comercio con fecha no mayor a 2 meses.

5.2.2 Condiciones Cupo De Crédito:

- Se realiza estudio de crédito a cliente nuevo y antiguo.
- El asesor debe enviar por correo electrónico la documentación requerida y completamente diligenciada, una vez haya verificado los datos.
- Si un cliente No firma el formulario para crédito, el asesor deberá enviar el contacto del cliente, los documentos para estudio y los estados financieros al último corte, para ser evaluado por el comité de crédito.
- La solicitud de cupo será aprobada únicamente por el comité de crédito. El asesor comercial deberá abstenerse de autorizar cupos de crédito, ampliar plazos y montos.
- La respuesta de aprobado o negado, así como las condiciones de crédito se informan por correo electrónico desde el área de tesorería o dirección administrativa.

5.2.3 Descuentos Comerciales:

- Financiero: 3% para anticipo, pagos de contado y/o antes de despacho. No aplica para pagos con tarjeta de crédito.
- Ventas: hasta el 10%

5.2.4 Anticipos y Pagos:

El anticipo aplica para TODOS los clientes y el saldo se financia para quienes tienen cupo de crédito.

- Pedidos de importación y/o producción anticipo del: 50%.
- **Comisión Bancaria**: El cliente Internacional debe asumir las dos comisiones Bancarias (gastos internacionales); para que los pagos a STAND ILUMINACIONES SAS se reflejen en su totalidad.
- Los pagos se pueden realizar:

  1) Bancolombia cuenta corriente 04122784156.
  2) Banco de Bogotá cuenta corriente 062743679.
  3) Pago en efectivo directamente en Stand Iluminaciones.
  4) Cheque (siempre y cuando haya hecho canje).

- No se realiza factura anticipada de productos que no se encuentren en el inventario.
- Las excepciones se solicitan a tesorería.

5.3 Política de fletes nacionales e internacionales

5.3.1 Fletes internacionales

- Importaciones de productos para pedidos

Si el envió es de forma MARITIMA, el flete lo asume STAND ILUMINACIONES teniendo en cuenta que vendrá en el contenedor con otros productos de STOCK, en ese caso se le indica al comercial que los tiempos de entrega estarán entre los 100-120 dias.

Si el envió es en forma AEREA, el flete debe ser asumido en su totalidad por el cliente del pedido (Excepto cuando la gerencia o la dirección administrativa aprueben que el flete sea asumido por STAND), en ese caso se le indica al comercial que los tiempos de entrega estarán entre los 30-40 dias.

- Exportación de productos para pedidos

Solo se realiza bajo pedido con anticipo.
Negociación EXW, STAND entrega la mercancía en sus bodegas y solamente procede con el cargue de la mercancía. (FLETES Y GASTOS LOGISTICOS ASUMIDOS EN SU TOTALIDAD POR EL CLIENTE y con sus correspondientes agentes).

Negociación en otro termino, el asesor debe solicitar la cotización del FLETE INTERNACIONAL y GASTOS LOGISTICOS con los agentes de STAND ILUMINACIONES, para determinar el valor que debe pagar el cliente antes del despacho de la carga, tener en cuenta que de acuerdo al asesor en algunos casos indican que el valor del flete está dentro del 3% que tienen autorizados para el envío.

5.3.2 Fletes a nivel nacional

- Stand asume el 3% del valor del flete para pedidos superiores a $5.000.000 de pesos (antes de IVA). Cobija ciudades principales: Bogotá, Medellín, Bucaramanga y Cali y otros destinos. Si el valor del flete supera el 3%, el asesor debe cobrar la diferencia al cliente.
- Para despachos menores a $5.000.000 de pesos antes de IVA, se cobra el flete así:
    - Menor a $1.499.999 $30.000 antes de IVA.
    - Entre $1.500.000 y $2.999.999 $40.000 antes de IVA.
    - Entre $3.000.000 y $4.999.999 $50.000 antes de IVA.
- Si el flete es asumido en el pedido por estar dentro del descuento de ventas, el área de tesoreria debe incluir esta novedad en el reporte de pedidos aprobados, para evaluar el indicador de rentabilidad.
- Se cobra el 50% al cliente o al asesor externo , cuando el flete excede el 3% o si está pactado con el asesor externo.

Nota: Todas las referencias cotizadas deben estar agrupadas en una sola orden, para evitar cobros adicionales por gastos de envío.

6. ASESORES COMERCIALES

6.1 Reasignación de clientes

El asesor solicita la reasignación del cliente, mediante correo electrónico a dirección administrativa con copia al asesor que tiene actualmente el cliente. Aplica en los siguientes casos:

- **Cliente inactivo**: cliente que lleva más de 6 meses sin facturar.
- **Cliente Nuevo:** no ha realizado compras en Stand, lleva más de 2 meses la cotización y no demuestra gestión comercial; queda libre para que otro asesor pueda cotizar.
- **Cliente sin gestión**: no evidencia cotizaciones en el módulo, correos, visitas y no demuestra comunicación bilateral entre el asesor y el cliente.

6.2 Comisión en proyectos

Especificación de Iluminación: se define como las normas, exigencias, procedimientos y estudios técnicos empleados para que un proyecto utilice e instale las luminarias de una marca. El asesor comercial y el equipo de diseño realiza un arduo trabajo invirtiendo tiempo en visitas, reuniones, diseños entre otros, permitiendo una mayor probabilidad de compra por diferentes canales. En estos casos se reconoce la comisión así:

- **Si es cliente antiguo activo**: se liquida la comisión al 100% al asesor que haya especificado el proyecto y se factura como este asignado en el software. Si el cliente pertenece a un asesor de planta, se reconoce el 0.6% y al asesor externo se descontará el 3% de la comisión vigente. En todos los casos se liquida sobre recaudo.
- **Si es cliente nuevo**: se asigna al asesor que específico y solo este asesor recibe comisión.

- **Si es cliente inactivo o que no haya realizado ninguna compra**: Aplica las condiciones de un cliente nuevo.

- **Referidos**: se reconoce el 2% para proyectos de especificación sobre el valor de recaudo (sin IVA). No se concede comisión cuando el recaudo este mayor a 61 días.

- **Cuentas corporativas y/o zonas**: Las ventas internacionales, Santanderes, Bavaria y Colsanitas son atendidas por el asesor asignado y conocido por el equipo comercial. Los asesores deben informar y entregar las solicitudes que lleguen de clientes nuevos para ser atendidos por el asesor asignado.

  Los clientes de Colombia o Internacionales (antiguos) que realicen compras fuera de su zona de cobertura, pueden ser facturados por el asesor que tiene la cuenta, toda vez que es quien administra la cuenta. Si el cliente lleva más de 6 meses sin facturar y sin gestión comercial, deberá ser entregado al asesor que maneja la zona.

7. SOLICITUD DE MUESTRAS

- **Para las muestras internas del asesor comercial**:

Almacén genera remisión a nombre del asesor que realiza la solicitud quien tiene como máximo 15días para devolver la muestra, transcurrido este tiempo se factura para cobro al asesor.

- **Para el caso de solicitud de muestras para un cliente:**

1) El asesor realiza pedido por medio del programa Word office seleccione pedido, selecciona la opción (M) muestra.

2) Se sebe generar proceso de creación del cliente en el sistema contable.

3) Bodega genera una remisión para hacer la entrega del producto.

4) Contabilidad realiza la factura.

5) El cliente tendrá plazo de 30 días para devolver la muestra, pasado este tiempo deberá cancelarla.

Condiciones:

- Cantidades: puede solicitar un máximo de 10 productos diferentes; de dos unidades por referencia, si requiere más de la misma referencia deberá realizar una compra.

- Envió o traslado: el cliente asume el o los costos del flete de la(s) muestra(s) tanto su destino como retorno a las instalaciones de STAND ILUMINACIONES S.A.S.

- Producto: la muestra debe llegar en lo posible en condiciones aceptables.

- Facturación: todas las muestras se envían facturadas.
- Devolución: en caso de que aplique, se hará inspección del producto, y este debe cumplir con los parámetros para aplicar a devolución.
- Para solicitud de muestras diferentes a las condiciones autorizadas, se estudiarán los siguientes aspectos:

  1) Valor total de los productos solicitados.
  2) Tipo de cliente y proyecto.

Acuerdos con el asesor:

Las muestras que se manejen como obsequio requiere de autorización de la Dirección Administrativa.

Transcurridos 180 días sin retorno de la(s) muestra(s), el asesor asumirá el 50% del valor de la lista de precios. Sí el asesor gestiona la recuperación de muestras, no asume el costo.

8. PRODUCTOS QUE REQUIEREN DESARROLLO.

El procedimiento de elaboración de mejoras, modificaciones y nuevos desarrollos de la empresa STAND ILUMINACIONES SAS abarca todas las solicitudes para muestras de productos, teniendo en cuenta PROC-ING-002 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE MEJORAS, MODIFICACIONES Y NUEVOS DESARROLLOS; pueden surgir bien sea como la consecuencia de una oportunidad de negocio detectada por algún miembro de la organización, a través de distintos medios que le dan la idea para llevarla a cabo o por la necesidad identificada por un cliente.

PASO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Se genera la solicitud en el link https://forms.gle/66MWvVj1SfpxXzLJ8 al área de desarrollo, quien determina la aprobación o rechazo de la solicitud teniendo en cuenta los parámetros establecidos para la generación de un nuevo prototipo de producto, modificación de planos existentes y variación de componentes. Los tiempos estipulados para el proceso de desarrollo son los siguientes: • 5 días hábiles para el desarrollo • 10 días hábiles para la entrega de la primera muestra por parte del departamento de producción. NOTA: el backup de la las solicitudes se encontrará en la nube Desarrollostandiluminaciones@gmail.com Contraseña Inging35*	• Departamento comercial Asesores comerciales
• **Es primordial el diligenciamiento completo del formulario con el fin de dar continuidad y avance a la solicitud.**		

Una vez aprobado el desarrollo, el asesor realiza el pedido y contará con los tiempos dados en logística. Los tiempos de desarrollo son independientes a los tiempos del pedido. Si la solicitud se hace en la mañana contara desde ese día, en caso de realizarla en la tarde, el primer día hábil es el siguiente.

9. DISEÑO DE ILUMINACION PARA PROYECTOS.

Dentro de las propuestas comerciales ofertadas por la empresa STAND ILUMINACIONES se encuentra el diseño de iluminación para proyectos los cuales se manejan como lo describe el **INS-ADM-003 INSTRUCTIVO DE DISEÑO** en donde su desarrollo y tiempo de ejecución se define según su categoría

9.1 Prioridad de Gestión de Diseño:

Las prioridades de diseño, son definidas con el área comercial, estas dependen, del tiempo de entrega que requiere el cliente, el costo de la propuesta, las áreas a intervenir, la programación y adjudicación de cada propuesta.

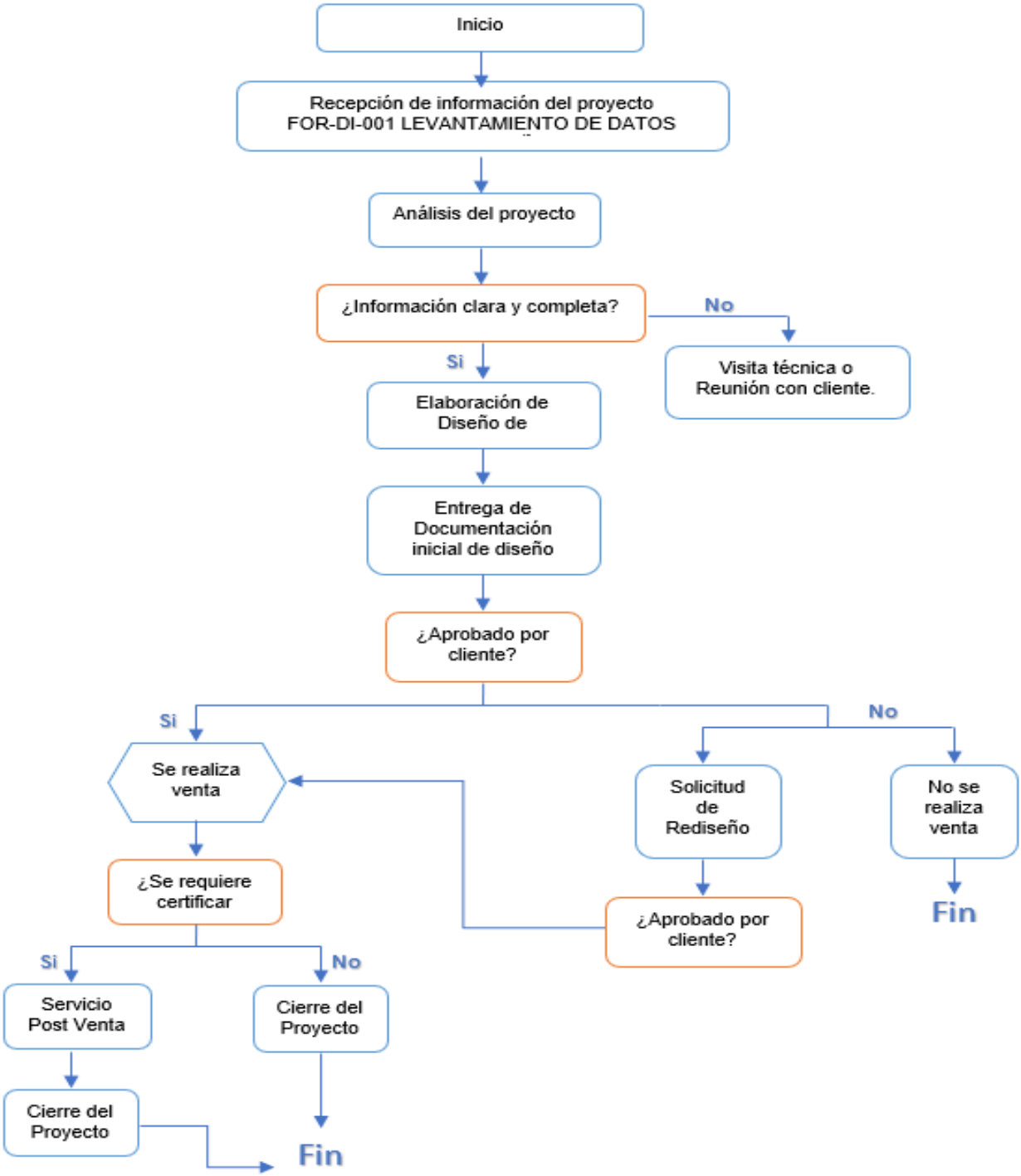
- **Alta:** Para proyectos con periodos de entrega definidos por la presentación de una licitación, con extensiones de áreas muy grandes, presupuestos muy altos y tiempos de entrega cortos, negocios con un enfoque a ventas fijas, aplicable también en proyectos de clientes fijos de la compañía.

- **Media:** Para proyectos con áreas medianas y periodos de entrega de las propuestas más amplios.

- **Baja:** Para proyectos de los cuales no se tiene información completa y con extensiones de áreas pequeñas, presupuestos bajos o con los cuales se quiere presentar un presupuesto preliminar.

Clasificación de diseño

GRADO	DISEÑO	RE-DISEÑO	RETILAP	DIBUJO	VALIDACIÓN	PRELIMINAR	RENDER	AJUSTE
1	5 DÍAS HABILES	3 DÍAS HABILES	3 DÍAS HABILES	1 DÍA HABIL	Si una actividad supera 2 horas en su elaboración, será considerado como proyecto grado 1.	5 DÍAS HABILES	El tiempo de elaboración del render, es independiente del diseño realizado y se asignara, de acuerdo al análisis de lo que se requiera realizar.	Si un proyecto requiere un ajuste, el tiempo que requiera la modificación o actualización del mismo será negociado con el asesor.
2	10 DÍAS HABILES	5 DÍAS HABILES	5 DÍAS HABILES	3 DÍAS HABILES				
3	15 DÍAS HABILES	7 DÍAS HABILES	7 DÍAS HABILES	5 DÍAS HABILES				



Ver instructivo INS-DI-001 INSTRUCTIVO DE DISEÑO

10. VENTAS

10.1 COMERCIAL		
1	La relación del asesor comercial se presenta durante la búsqueda activa de los clientes, donde se evidencia la necesidad por medio de una solicitud, requerimiento de productos o la presentación del brochure de productos de su base de datos, referidos y página web https://www.standiluminaciones.com/. El asesor visita proyectos, obras, prospecta clientes y busca nuevos negocios. En el proceso puede darse diseños de iluminación, desarrollos, envió de muestras, mientras se materializa la oferta comercial. El asesor comercial establece la primera comunicación con el cliente y asi identifica su necesidad y posteriormente presentar las ofertas y propuestas con una variabilidad no mayor al 10% sobre los valores actualizados. Al generarse una negociación el asesor presentara el cliente a el asistente comercial quien realizara el proceso de cotización teniendo en cuenta los valores actualizados y gestión de creación del cliente.	• Departamento comercial

10.2 COTIZACIÓN		
PASO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
2	Dando viabilidad a la cotización por parte del cliente el área comercial solicitara la creación del cliente radicando la respectiva documentación.	• Cliente • Asistente comercial

10.3 PEDIDOS		
PASO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
3	**Radicación y aprobación de pedido** • Antes de generar la solicitud de pedido el asesor comercial debe confirmar que el desarrollo del producto ya se encuentre elaborado. • Aplicar la lista de precios vigente, la cual se da a conocer en la Web. • Discriminar el descuento de ventas si lo pacto y/o financiero si cumple con los anticipos o pagos de contado. • Las figuras especiales llevan el 5% adicional al precio de lista vigente. • Determinar el valor y cobro del flete si aplica de acuerdo a política. • Adjuntar soportes de diseño, anticipos, orden de pedido, entre otros. • Los pedidos que superen más de 8 días hábiles sin despachar, se liquida la comisión bajo las condiciones de un cliente vencido. • No se aceptan observaciones de responsabilidad a título personal por parte del asesor comercial.	• Comité de Compras • Asesores comerciales

	• No se aprueba el pedido si el cliente se encuentra con cartera vencida o excede su cupo. Teniendo en cuenta la anterior informacion; El departamento comercial generara por Word office la orden de pedido, enviándose via correo: cartera@standiluminaciones.com direccionadministrativa@standiluminaciones.com tesoreria@standiluminaciones.com pramirez@standiluminaciones.com facturacion@standilumianciones.com logistica@standiluminaciones.com calidad@standilumianciones.com La validación de los pedidos es aprobada por el área de tesoreria y se despacha con su visto bueno.	
	10.4 OBSERVACIONES EN PEDIDO	
4	**Observaciones en pedido:** las órdenes de pedidos deben cumplir los parámetros que se mencionan a continuación: • Color de pintura: blanco, negro, gris, aluminio y/o especial. • Programación: potencia de los drivers y/o protocolos de atenuación (SR/Dalí). • Diseño o figura especial: adjuntar plano del área de diseño y cantidad de figuras. • Marcación especial: si o no y cuál. • Casos especiales: drivers compartidos, cableado adicional, clavijas, entre otros. • En productos especiales (productos híbridos o mezcla de componentes) anexar reporte de laboratorio donde muestre la compatibilidad de los componentes y viabilidad del ensamble. • Radicación de documentos: con factura o remisión. • Flete: marcar si es contra entrega o incluido. • Datos de envío: dirección completa indicando si es edificio, obra, conjunto, casa, etc., persona de contacto, teléfono, número de cédula, horarios de recepción de	• Dpto. comercial

10.5 ALISTAMIENTO Y DESPACHO		
PASO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5	Posterior a la aprobación de la orden de pedido por parte de tesorería y teniendo en cuenta el PROC-LOG-001 PROCEDIMIENTO DE LOGÍSTICA; se establecen los tiempos de entrega de acuerdo al proceso que requiere la orden de pedido, ya sea producción, ensamble, compras, o importación. • Los tiempos pueden variar por: factores externos, grandes cantidades, tiempos establecidos por los proveedores, casos fortuitos, entre otros. **Alistamiento:** De acuerdo a orden de pedido se hace alistamiento de los prod uctos. El operario de logística realiza la verificación física y documental que garantice el envio correcto del producto solicitado. **Tiempos de entrega** • Con empresas de servicios de transporte, la mercancía se despacha después del mediodía entre lunes y viernes. • Para ruta local y/o proyectos especiales, la fecha será dada por el área de Logística. • Para clientes internaciones el tiempo del certificado y/o declaración de origen es de 3 a 5 días hábiles, adicional a los tiempos de logística. Para la entrega de productos por la flota de STAND ILUMINACIONES el conductor entrega únicamente a la persona indicada en la orden de pedido. **Despachos** **Despacho a nivel nacional:** se maneja con empresas de servicios de transporte, la mercancía se despacha después del medio día entre lunes y viernes y los tiempos de entrega están sujetos a las políticas de la transportadora. La mercancía es embalada de forma que esta quede protegida de daños en el transporte, se entrega a la transportadora contada y con la documentación requerida. • Los responsables del área de logística, evalúan la mejor opción proveedor-económica de transporte para los despachos. • Para proceder al despacho, el pedido debe estar aprobado, el pago confirmado, los datos de entrega completos presentados al área de logística antes de las 3:00pm; y así se programa para el día siguiente.	• Departamento de logística

	Todo lo que se presente posterior al horario establecido será despachado 2 días después. • Para despachos por transportadora: Todos los despachos solicitados, aprobados antes de las 11:00am se programarán para el mismo día. Posterior a el horario establecido (11:00am) el pedido será despachado al siguiente día. **Despachos internacionales:** se realiza el proceso de embalaje de acuerdo al requerimiento del coordinador de importaciones y se entrega la mercancía de acuerdo a su solicitud, la documentación para este despacho es generada días antes a solicitud del asesor comercial para que sea generado el certificado de origen.	

11. SOLICITUD DE GARANTÍA

El procedimiento de soporte técnico de la empresa STAND ILUMINACIONES SAS abarca todas las solicitudes en garantía de los productos.

11.1 Solicitud de garantía por parte del cliente:

El cliente se dirige a la página web de STAND ILUMINACIONES www.standiluminaciones.com , en el cual encontrara el enlace de PQR´S opción Garantías. Al generarse la radicación de la solicitud, esta información llega de manera automática vía correo electrónico al área de soporte técnico e ingeniería.

- El tiempo para realizarse la primera comunicación con el cliente será de 1 día y 15 días para el cierre del caso.
- Los datos de contacto de la solicitud de garantía deben corresponder al cliente o la empresa que hace la solicitud, en ningún caso se acepta los datos del asesor comercial de Stand Iluminaciones.
- El diagnóstico, procedimiento y logística de luminarias enviadas por el cliente, lo coordina el área de soporte técnico como lo estipula el PROC-ING-003 PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO. Los fletes de envío son asumidos por el cliente y una vez se confirme que es una garantía, se hace devolución del flete.
- El Personal de Garantías y Soporte Técnico define si el producto aplica o no para servicio técnico de acuerdo al estado físico del producto y la viabilidad para su revisión. Si el producto presenta novedades según la lista de exoneraciones y no es aplicable para garantía, se informará al cliente, llegando a un acuerdo de plan de acción con el producto; reparación, devolución del producto o disposición final; al generarse solicitud de reparación, se informa al asesor comercial inicial para que realice gestión de cotización y proceso comercial con el cliente.

11.2 Exoneraciones de responsabilidad:

Stand Iluminaciones S.A.S. se exonera de la responsabilidad que se deriva de la garantía, en los siguientes casos:

- Cuando surjan daños o fallos por fuerza mayor o caso fortuito.
- Como resultado de actos de la naturaleza (terremotos, incendios, inundaciones, tormentas eléctricas, rayos, etc.).

- Consecuencia de actos vandálicos o de terrorismo.
- Daños por manipulación indebida, cualquier abuso, mal uso, uso anormal, ambientes corrosivos; y/o violación de cualquier norma, código o instrucciones de uso, incluyendo, sin limitación las normas aplicables de seguridad en la industria y/o normas eléctricas para la región correspondiente.
- Problemas en la red de alimentación eléctrica como sobretensiones, baja tensión o fluctuaciones.
- Cuando se han realizado reparaciones o modificaciones y/o alteraciones en el producto.
- Cuando el producto no se utilice correctamente según las instrucciones incluidas en el manual de instalación y mantenimiento de la luminaria o cualquier otro documento técnico suministrado.
- Cuando el defecto ha sido provocado por periféricos, equipos adicionales o accesorios conectados, distintos a los recomendados por Stand Iluminaciones S.A.S.
- Cuando los daños han sido provocados por hechos de un tercero (incluyendo animales). Por ejemplo, empresas de transporte.
- Cuando el producto presente roturas, cables cortados o cualquier otro deterior

Ver procedimiento PROC-ING-003 PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO.

12. DEVOLUCIONES

El comprador tiene derecho a retractarse, de acuerdo al artículo 47 del Estatuto del Consumidor:

- Puede ejercer el derecho al retracto en un término máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la entrega del producto.
- El cliente debe notificar previamente al asesor comercial que lo atendió, sobre dicha devolución, mediante correo electrónico.
- Se reintegra el dinero que el cliente haya pagado, máximo dentro de los 30 días calendario, contados a partir de la fecha en que el cliente hizo uso del derecho de retracto.
- El cliente deberá devolver el producto a las instalaciones de la Empresa, por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió; es decir, el producto intacto en óptimas condiciones y sin rastros de haber sido utilizado. Además, debe devolverse en los empaques originales y con sus respectivos accesorios.
- Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos en su totalidad por el cliente.
- Una vez recibido el producto en las instalaciones de Stand Iluminaciones, El área comercial Informara diligenciando FOR-ADM-019 SOLICITUD DE CLIENTE POST- VENTA y entrega productos al departamento de logistica.
- Calidad inspecciona el producto e informa el aprobado o rechazado:

1) Si es aprobado, contabilidad envía nota crédito al correo electrónico del asesor comercial.
2) Si es rechazado, se informa al asesor comercial para que se contacte con el cliente.

No tiene derecho al retracto, el cliente que haya comprado productos fabricados conforme a sus propias especificaciones, con su marca propia o claramente personalizados.

Devolución | Servicio al cliente | Calidad | Contabilidad | Cartera

10. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- PROC-LOG-001 PROCEDIMIENTO DE LOGÍSTICA
- FOR-ADM-019 SOLICITUD DE CLIENTE POST- VENTA
- FOR-ADM-020 SOLICITUD DE CRÉDITO.
- PROC-ING-003 PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO
- INS-ADM-003 INSTRUCTIVO DE DISEÑO
- FOR-ADM-018 REGISTRO DE CLIENTES

CONTROL DE CAMBIOS				
Versión	**Fecha**	**Descripción**	**Elaborado por**	**Aprobado por**
V1	12-03-2025	Elaboración	Maria M. Gerena	Alejandra Espitia