1. Aplicación: La presente política (la "Política") de Recamier S.A. – División Profesional Marca Salon In ("Recamier") es aplicable a todos los clientes domiciliados en la República de Colombia que hayan adquirido productos ("Productos") directamente a Recamier a través de una orden de compra ("Cliente" o "Clientes").

2. Integridad: Esta Política contiene todos los términos y condiciones aplicables a la devolución de Productos a Recamier por parte de Clientes y prevalece sobre cualquier otro acuerdo verbal o escrito que contradiga sus disposiciones.

3. Validez: Esta Política es válida hasta tanto Recamier notifique al cliente de una modificación de esta.

4. Solicitud: Toda solicitud de devolución relacionada con esta política debe ser tramitada por el Vendedor y/o Asesor Comercial y estar autorizada por el Gerente de Canal correspondiente.

5. Causales para solicitar la devolución de un Producto:

    (i) Vencimiento: No se aceptan devoluciones por vencimiento de producto.
    (ii) Baja Rotación: No se aceptan devoluciones por baja rotación de producto.
    (iii) Averías: En caso de que el producto presente una avería ocasionada durante el transporte al Cliente, esta deberá ser notificada por el Cliente al Transportador o a Recamier de forma inmediata al momento de recibir los Productos, o a más tardar dentro de las 24 horas hábiles siguientes a dicha entrega al Vendedor y/o Asesor Comercial.
    (iv) Averías en punto de venta: No se aceptan devoluciones por averías en punto de venta.
    (v) Novedades de Calidad: Cuando se presenten defectos de calidad y/o de fabricación en los Productos y estos permanezcan en sus empaques originales, el Cliente podrá solicitar la devolución al Vendedor y/o Asesor Comercial por defectos de calidad. En todo caso, se deberá enviar una muestra que será revisada por el área de Calidad de Recamier para confirmar que se trate de una novedad de fabricación o calidad y aprobar la devolución completa y nota de crédito.

(vi) Error en Toma y Grabación de Pedido: Se aceptan devoluciones de Producto por errores de grabación de pedidos por parte del personal de Recamier al momento de transcribir al sistema Nuestro.

(vii) Errores de Despacho: Se aceptan devoluciones por causa de errores en los despachos, cuando estos estén a cargo de Recamier.

Toda devolución cuyo causal sea inherente al manejo inadecuado de almacenamiento o manipulación por parte del Cliente, no serán aceptadas.

6. Valoración de las devoluciones: Los Productos devueltos serán acreditados de acuerdo con la lista de precios con la que se realizó la facturación. El Cliente no podrá acreditarse el valor de la devolución sin la nota crédito emitida por la compañía.

7. Trámite de la Devolución: Para efectos de la devolución de Productos, se utilizará el siguiente procedimiento:

Trámite de Reclamos de Servicio

Todo reclamo que no se trate de un problema de calidad de producto o empaque.

(i) Para iniciar el proceso de solicitud de devolución de un Producto, el Vendedor y/o Asesor Comercial deberá completar el formulario denominado PQRs B2B disponible en su EVA. Antes de diligenciar el formulario, el Vendedor y/o Asesor Comercial deberá cerciorarse de que el reclamo es veraz, cumple con lo señalado por el Cliente y se ciñe a los establecido en la presente Política.

(ii) El Vendedor y/o Asesor Comercial tiene la obligación de entregar al Cliente el número de ticket del reclamo presente en el correo automático que se le envía al vendedor, de manera impresa o por el correo electrónico suministrado por el Cliente.

(iii) Por tratarse de una devolución o reclamo por servicio, el caso deberá ser aprobado por el Gerente de Canal correspondiente. En caso de que este no sea aprobado, el vendedor será notificado por correo y este deberá informarlo a su Cliente directamente.

(iv) Si la solicitud es aceptada, el Vendedor y/o Asesor Comercial debe tramitar la recogida del Producto devuelto directamente con el área de Servicio al cliente de Recamier y adjuntar la ADM (Autorización de Devolución de Mercancía) que le envíe la responsable de servicio al cliente. El Vendedor y/o

Asesor Comercial debe garantizar que la mercancía esté embalada correctamente, evitando daños o deterioro de dicha mercancía y por último enviar una foto en el registro del ticket.

(v) Los reclamos que lleguen a Recamier sin el cumplimiento de los requisitos previamente nombrados en la política serán por cuenta y riesgo del vendedor.

Trámite de Reclamos de Calidad

Todo reclamo por anomalías en el contenido del producto o el envase de este.

(i) Para iniciar el proceso de solicitud de devolución de un Producto, el Vendedor y/o Asesor Comercial deberá completar el formulario denominado PQRs B2B disponible en su EVA. Antes de diligenciar el formulario, el Vendedor y/o Asesor Comercial deberá cerciorarse de que el reclamo es veraz, cumple con lo señalado por el Cliente y se ciñe a los establecido en la presente Política.

(ii) El Vendedor y/o Asesor Comercial tiene la obligación de entregar al Cliente el número de ticket del reclamo presente en el correo automático que se le envía al vendedor, de manera impresa o por el correo electrónico suministrado por el Cliente.

(iii) Por tratarse de un reclamo por calidad, es necesaria la aprobación del área de Calidad para este tipo de solicitud.

(iv) La solicitud será previamente revisada por el responsable de servicio al Cliente cuando sea confirmada, la recogida de una muestra testigo será coordinada por el área de Calidad directamente con el área de Logística de Recamier.

Importante: el Vendedor no puede garantizar la aplicación de nota crédito en los casos de Calidad, esto dependerá de lo que resulte de la investigación del caso.

(v) Si la solicitud es aceptada, y se tratan de varios productos, el Vendedor debe tramitar la recogida del Producto devuelto directamente con el área de Servicio al cliente de Recamier y adjuntar la ADM (Autorización de Devolución de Mercancía) que le envíe la responsable de servicio al cliente. El Vendedor y/o Asesor Comercial debe garantizar que la mercancía esté embalada correctamente, evitando daños o deterioro de dicha mercancía y por último enviar una foto en el registro del ticket.

(vi) Los reclamos que lleguen a Recamier sin el cumplimiento de los requisitos previamente nombrados en la política serán por cuenta y riesgo del Vendedor y del Cliente y no generan nota crédito.

(vii) Cuando se trate de un producto que ya haya sido abierto y usado por el consumidor final, el Cliente deberá redireccionar a la página de Recamier en el siguiente link: https://recamier.com/contactanos/

Revisado por:	Aprobado por:
Alvaro Mauricio Navarro Gerente Nacional de Ventas División Profesional	Valentine Bougaud M. Vicepresidente de Mercadeo y Ventas