



DOCUMENTO
POLÍTICA DEVOLUCIONES E-COMMERCE
SOBERANA S.A.S.

Código: DO-OCD-01
Versión: 01
Fecha: 11/07/2022
Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Determinar las políticas aplicables a las solicitudes de devoluciones realizadas por nuestros clientes de comercio electrónico.

2. ALCANCE

Las políticas contenidas en el presente documento, aplican para la devolución de todos los productos comercializados por Soberana S.A.S, mediante el comercio electrónico a consumidores finales, en los eventos distintos a reclamaciones por garantía y derecho de retracto.

3. DEFINICIONES

- **Consumidor:** Toda persona natural o jurídica a la que **Soberana S.A.S.** le vende sus productos para su consumo por medio de comercio electrónico.
- **Nota crédito:** Es un documento contable expedido por **Soberana S.A.S.**, que ampara un menor valor a pagar en la factura que soporta la transacción de compraventa.
- **Entrega de la mercancía:** Transferencia física de la mercancía atendiendo al acuerdo comercial realizado con el **Consumidor**.
- **Saldo a favor:** Valor a intercambiar por los descuentos financieros cuando se haga la compra de un producto.

4. TERMINOS Y CONDICIONES

4.1. Causales de Devoluciones:

Se aceptan como causales de Devolución válidas para los productos comercializados por Soberana S.A.S mediante el comercio electrónico, las siguientes:

Motivo	Descripción
Calidad	Defectos en el sellado
	Fecha de Vencimiento no visible/No legible
	Diferencia entre pesos y medidas
Logístico	Mercancía averiada al momento del recibo
	Mercancía trocada (Error entre facturado y entregado)
	Mercancía no pedida

4.2 Tiempos de gestión:

- El consumidor dispone de un plazo para devoluciones de 8 días hábiles a partir de la fecha en que la transportadora entrega el pedido en la dirección suministrada en la compra. Se deberá solicitar por

ELABORADO Y REVISADO	APROBADO	FECHA DE EMISIÓN
PROFESIONAL EN PROCESOS – JEFE CENTRO DE EXCELENCIA OPERATIVA	GERENTE ADMINISTRATIVA	11/07/2022



DOCUMENTO
POLÍTICA DEVOLUCIONES E-COMMERCE
SOBERANA S.A.S.

Código: DO-OCD-01
Versión: 01
Fecha: 11/07/2022
Página 2 de 3

medio de la línea de WhatsApp 317 544 7515 y solo procederá la devolución, una vez haya sido autorizada por el área encargada en **Soberana S.A.S.**

- Una vez aprobada la devolución del producto, **Soberana S.A.S** cuenta con 8 días hábiles a partir de la recepción del producto en nuestra bodega, para gestionar la solicitud.

4.3 Opciones de Devolución:

El consumidor puede escoger entre las siguientes opciones:

- **Reposición del producto (Sujeto a disponibilidad de inventario en el momento de la solicitud).**
Solo se podrá realizar el cambio por la misma referencia del producto. En caso de no tener disponibilidad del producto, se entregará el valor del mismo, en un saldo a favor para una nueva compra gestionada por medio de WhatsApp. Los cambios se despacharán aproximadamente en 8 días hábiles después de recibido el producto en la bodega y aplicarán los mismos tiempos de una entrega regular.
- **Saldo a favor para realizar una nueva compra en la tienda.**
Corresponderá al valor facturado de los productos objeto de la devolución y solo podrá ser redimido en las compras realizadas por medio de WhatsApp para las tiendas Soberana y Mostro. Será notificado por medio de correo electrónico o WhatsApp al consumidor, luego de 5 días hábiles después de recibir el producto en la bodega. Tiene una validez de 6 meses a partir de la fecha de creación.

4.4 Condiciones de entrega en el Producto:

- Las devoluciones sólo serán aplicables en los casos indicados en el numeral 4.1 de este documento.
- Los productos deben recibirse en el mismo estado en el que fueron enviados (sin uso, ni modificaciones o alteraciones a su estado original), garantizando las condiciones de embalaje.
- El consumidor deberá asegurar las condiciones de manipulación y almacenamiento adecuadas y requeridas para conservar el producto, a partir del momento en el que es recibido y aceptado.
- Los productos que se entreguen como obsequio en la compra no tienen devolución ni cambio, excepto si la causal corresponde a la calidad en el producto entregado.
- Los productos a devolver serán recogidos por Soberana S.A.S en la dirección indicada por el consumidor.
- Una vez recibida la mercancía de devolución, por parte de Soberana S.A.S, será verificada en cantidades y estado por parte del equipo logístico de la compañía.

4.5 Vigencia:

Las políticas comerciales de Devoluciones para E-Commerce contenidas en el presente documento, rigen a partir del 11 de Julio del 2022.

ELABORADO Y REVISADO	APROBADO	FECHA DE EMISIÓN
PROFESIONAL EN PROCESOS – JEFE CENTRO DE EXCELENCIA OPERATIVA	GERENTE ADMINISTRATIVA	11/07/2022



DOCUMENTO
POLÍTICA DEVOLUCIONES E-COMMERCE
SOBERANA S.A.S.

Código: DO-OCD-01
Versión: 01
Fecha: 11/07/2022
Página 3 de 3

5. CONTROL DE ACTUALIZACIONES

CONTROL DE ACTUALIZACIONES					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABILIDAD		
			CARGO		NOMBRE
EMISIÓN	11/07/2022	CREACIÓN DEL DOCUMENTO	Elaboró:	PROFESIONAL EN PROCESOS	YESENIA ANGARITA SOSA
			Revisó:	JEFE CENTRO DE EXCELENCIA OPERATIVA - JURIDICA	ANDREA ZULUAGA ARISTIZABAL – JUAN MAURICIO ALVAREZ
			Aprobó:	GERENTE ADMINISTRATIVA	ADRIANA ARISTIZABAL ZULUAGA

ELABORADO Y REVISADO	APROBADO	FECHA DE EMISIÓN
PROFESIONAL EN PROCESOS – JEFE CENTRO DE EXCELENCIA OPERATIVA	GERENTE ADMINISTRATIVA	11/07/2022