

<p>GSE GESTIÓN DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA</p>	<h2>Política de devoluciones Comercial</h2>	Fecha de vigencia	22/03/2018
		Versión	2
		Clasificación de la información	Uso Interno

### Objetivo

Definir las condiciones y requisitos para el reembolso de dinero a los clientes de GESTIÓN DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA S.A. – GSE

### Alcance

Dar a conocer los términos y condiciones que establece GSE- (**en adelante**) para solicitar la devolución y cancelación de los servicios y productos adquiridos por el cliente.

Esta política podrá cambiar sin necesidad de previo aviso y aplica para todos los productos y servicios adquiridos dentro de la Republica de Colombia.

### Responsables

Director Comercial

Analistas Comerciales

Ejecutivo Cuentas Especiales

### Generalidades

#### Casos de devolución

El cliente podrá solicitar la devolución de un producto adquirido siempre y cuando aplique a cualquiera de las siguientes condiciones de devolución establecidas a continuación.

Condiciones de devolución:

1. Cuando el producto no cumpla con los requerimientos técnicos descritos en la propuesta comercial; presente daños o anomalías, no funcione o se encuentre defectuoso. En ese caso los técnicos de soporte de GSE deberán avalar las inconformidades en calidad e idoneidad del producto.
2. Cuando el producto recibido por el cliente no corresponda al producto solicitado. En ese caso el cliente deberá notificar a GSE su inconformidad devolviendo el producto y enviándolo nuevamente a la empresa en perfectas condiciones. GSE asumirá el costo de recolección del producto a las instalaciones.

**Ejemplo:** El cliente adquirió un Certificado Digital de Persona Jurídica en dispositivo criptográfico Token, pero lo que recibió fue un Certificado Digital De Perteneiente Empresa en otro dispositivo criptográfico. En este caso el cliente recibió un producto que no

corresponde al producto solicitado, por tal razón puede activar la política de devolución de GSE.

**Ejemplo 2:** El cliente adquirió un Certificado Digital de Representante Empresa por vigencia de 2 (dos) años en dispositivo criptográfico Token, pero recibe un Certificado Digital por vigencia de 1 (un) año en dispositivo criptográfico Token. En este caso el cliente recibió un producto que no corresponde al producto solicitado, por tal razón puede activar la política de devolución de GSE.

3. Cuando GSE por temas de imparcialidad, seguridad de la información, buenas prácticas de la ONAC o indicios de inconsistencias y falsedad de documentos en la solicitud del certificado digital u otro servicio que preste la empresa, decida no autorizar la emisión del producto.
4. La cancelación de la solicitud de adquisición de un producto o servicio de GSE podrá realizarse dentro de los (5) cinco siguientes días hábiles al momento del pago para empezar el trámite de generación del producto o servicio.

### **Lineamientos de la devolución**

GSE asumirá los costos de recolección del producto.

El plazo máximo para recibir una solicitud de devolución de producto es de (15) quince días hábiles a partir de la fecha de recepción del producto.

El plazo máximo para la cancelación de una solicitud de adquisición de un producto o servicio de GSE es de (5) cinco días hábiles a partir de la fecha de pago para empezar el trámite de generación del producto o servicio.

Toda devolución está sujeta a un cargo administrativo según los siguientes criterios:

- La condición de devolución Numero 1, 2 y 4 está sujeta a un cargo administrativo de 0% del valor del producto.
- La condición de devolución Numero 3, está sujeta a un cargo administrativo de 15% del valor del producto.

**Importante:** Se hará el reembolso del dinero en el momento en el que el cliente entregue a GSE los dispositivos criptográficos que tenga en su poder en perfectas condiciones y teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- El monto a devolver se realizará por transferencia bancaria a la cuenta del cliente.

GSE asumirá el costo de recolección del producto a las instalaciones de la empresa cuando se cumplan cualquiera de las tres condiciones de devolución anteriormente relacionadas.

**Nota:** La respuesta de aceptación o no de la solicitud de devolución será emitida durante los próximos 5 días hábiles a la fecha de solicitud de la devolución y enviada a través de correo electrónico por parte del asesor comercial, supervisor y/o el coordinador del área comercial al cliente.

En caso de ser positiva la devolución al cliente, el cliente debe relacionar a través de correo electrónico la **certificación bancaria**.