

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Comercial	Código	PCO-PL-12
		Versión	7
		Implementación	09/03/2026
		Clasificación de la información	Pública

1.OBJETIVO

Definir los lineamientos, plazos y condiciones para la devolución de productos o el rechazo de servicios, asegurando claridad, rapidez y seguridad jurídica en las relaciones entre GSE y sus clientes

2. ALCANCE

- Aplica únicamente a clientes que hayan adquirido productos o servicios directamente con GSE dentro del territorio colombiano.
- No aplica para compras realizadas a través de distribuidores, revendedores o terceros autorizados.
- GSE podrá modificar esta política sin previo aviso, siempre respetando los derechos del cliente establecidos en la ley

3. RESPONSABLES

- Dirección Comercial
- Dirección Contable y tributaria

4. DEFINICIONES

- **Producto:** Bien tangible entregado al Cliente.
- **Servicio:** Prestación intangible realizada por GSE

5. CASOS DE DEVOLUCIÓN O RECHAZO

5.1 Producto defectuoso o con fallas técnicas (Token)

- **Plazo para solicitar:** hasta 5 días hábiles posteriores a la recepción.
- **Proceso:** Soporte técnico de GSE evaluará la validez de la inconformidad.
 1. **Daño de fabrica:** Cuando el Token le llega con alguna novedad y no funciona
 - **Proceso:** Cliente devuelve el token, y GSE despacha uno nuevo
 - **Asume costos:** GSE
 2. **Daño en el proceso de envió:** Cuando el token llega con algún daño o novedad por el operador logístico.
 - **Proceso:** Cliente devuelve el token, y GSE despacha uno nuevo
 - **Asume:** Operador logístico
 3. **Daño por el cliente:** El token tiene algún daño provocado o realizado por el cliente
 - **Proceso:** Cliente devuelve el token, y GSE despacha uno nuevo
 - **Asume:** Cliente

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Comercial	Código	PCO-PL-12
		Versión	7
		Implementación	09/03/2026
		Clasificación de la información	Pública

5.2 Demoras en la emisión de certificados

Cliente: El plazo de emisión es de **5 días hábiles**, contados a partir de la entrega completa de la información y documentos debidamente subsanados.

- **Si solicita devolución dentro de los 5 días hábiles:** GSE realizará la devolución. Sin embargo, al no cumplirse el plazo mínimo de emisión, el cliente asumirá el costo del **Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF – 4x1000)**.
- **GSE:** Si, con los documentos completos y subsanados, la emisión supera los 5 días hábiles y el cliente solicita devolución, GSE asumirá el valor del **Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF – 4x1000)** y del IVA.

Nota: En el caso de bolsas de certificados o paquetes, si no se realiza la emisión dentro del plazo estipulado y el cliente solicita devolución, se devolverán los certificados no consumidos. Esta devolución incluirá el IVA, no generará cobro de GMF (4x1000), y será conciliada previamente con el cliente.

Nota adicional – Estado del proceso:

Cuando el proceso de emisión del certificado digital se encuentre en estado “Identidad validada y pendiente de verificación”, y el cliente solicite la devolución por cualquier causa, el valor correspondiente al certificado digital no será reembolsable, en razón a que el servicio de validación de identidad ya fue ejecutado parcial o totalmente.

5.3 Producto o servicio incorrecto o con novedades

- La novedad será validada inicialmente por el área de soporte, que contará con cinco (5) días hábiles para realizar las acciones necesarias y subsanar el inconveniente.
 - **Si se soluciona dentro del plazo:** se entenderá que el servicio o producto queda conforme.
 - **Si no se soluciona dentro del plazo:** el cliente podrá solicitar la devolución del dinero, y GSE asumirá el valor del Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF – 4x1000) y del IVA.
- Transcurridos tres (3) días calendario después de la entrega o prestación del servicio, sin que se presenten reclamaciones, se entenderá que el cliente está de acuerdo y el servicio se considera conforme.
- La devolución del dinero solo aplica en los casos descritos anteriormente.

5.4 Revocación y renovación de certificados

- **Reenvío de credenciales (hasta 15 días)**
Si el certificado digital ya fue emitido y el cliente no recibió las credenciales, podrá solicitarlas nuevamente dentro de los primeros quince (15) días calendario a la emisión y se podrá realizar el reenvío de las credenciales sin costo.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Comercial	Código	PCO-PL-12
		Versión	7
		Implementación	09/03/2026
		Clasificación de la información	Pública

- **Solicitudes posteriores a 15 días**

Cuando la solicitud del reenvío de credenciales del certificado digital se realice después de los 15 días calendario desde la emisión, será necesario ejecutar el proceso de revocación y reposición del certificado digital vigente como medida de seguridad antes de generar uno nuevo.

- **Reposición dentro de los primeros 3 meses**

Si la solicitud de reposición del certificado se realiza dentro de los tres (3) meses a la fecha de emisión, la reposición del certificado no tendrá costo para el cliente y podrá realizar nuevamente la solicitud. Si está fuera de estos tres (3) meses tendrá un costo, de acuerdo con la tarifa vigente al momento de la solicitud. Ver política de revocación y reposición

5.5 No cumple el estudio de riesgo de la compañía

- **Condición:** GSE deberá realizar la devolución de los dineros.
- **Tiempo de devolución:** GSE responderá en máximo 10 días hábiles

6. LINEAMIENTOS PARA DEVOLUCIONES

Documentación requerida:

- Carta de solicitud (cuando aplique).
- Certificación bancaria a nombre del cliente.
- Copia del RUT actualizado.
- Comprobante del pago
- **Proceso de solicitud:** La documentación debe enviarse al correo area.contabilidad@gse.com.co

Casos especiales – Dispositivos criptográficos

- Solo se reembolsan si se devuelven completos, en perfecto estado y con todos los accesorios.

Reembolso:

- Se realizará por transferencia bancaria a la cuenta informada por el cliente.
- Si la solicitud de desembolso se encuentra dentro de los casos contemplados en la presente política, GSE realizará la respectiva devolución en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la radicación efectiva y el envío de todos los documentos.
- El cliente asumirá el valor correspondiente al Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF – 4x1000), por tratarse de un concepto ajeno a GSE

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Comercial	Código	PCO-PL-12
		Versión	7
		Implementación	09/03/2026
		Clasificación de la información	Pública

7. DERECHO DE RETRACTO

En caso de adquirir un token, el consumidor podrá ejercer su derecho de retracto, el cual le permite retractarse de la adquisición de un producto o servicio de GSE, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, GSE contará con treinta (30) días calendario para efectuar la devolución del dinero, siempre que el token sea devuelto sin uso, en perfecto estado, con todos sus accesorios y documentos originales el costo de esa devolución será asumida por el cliente.

8. REVISIÓN DE LA POLÍTICA

La Política se debe revisar a intervalos planificados de un año, o si ocurren cambios significativos, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continúa.



**Alvaro De Borja Carreras
Amoros**

Firmado digitalmente en **bemysself** el día 2026-03-25 18:40:21 UTC-05

Presidente
GESTIÓN DE SEGURIDAD ELETRÓNICA S.A.

	POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Comercial	Código	PCO-PL-12
		Versión	7
		Implementación	09/03/2026
		Clasificación de la información	Pública

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE	CAMBIO
1	15/09/2017	Director Comercial y Mercadeo	Se creo el documento.
2	22/03/2018	Director Comercial y Mercadeo	Se actualizó la versión 1 del 15/09/2017 porque se hicieron ajustes por parte del área jurídica en los lineamientos de devolución y se redujo a 1 el criterio de reembolso.
3	03/02/2020	Director Comercial y Mercadeo	Se cambió la V2 del 22/03/2018 porque se ajustó el objetivo y alcance de la política, se llama el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Apelaciones para solicitar el reembolso.
4	21/08/2020	Director Comercial y Mercadeo	Se incluyo la codificación a la política y la firma del director general
5	23/04/2024	Director Comercial y Mercadeo	Se ajusta plantilla del documento
6	17/07/2025	Líder Operación del servicio	Se ajusta apartado “responsables”
7	09/03/2026	Líder Operación del servicio	Se modifica el objetivo, se agrega el numeral de definiciones, Nota adicional – Estado del proceso numeral 5.2, se crea el numeral 5.4 Revocación y renovación de certificados, se cambia correo de contabilidad numeral 6.