

**Alcance:**

Política por concepto de devoluciones que soliciten los clientes en la República de Costa Rica.

**Devoluciones:**

1. Se aceptarán devoluciones de producto hasta 10 días calendario después de la fecha de emisión de la factura.
2. Toda devolución deberá venir acompañada por su respectiva factura y el producto deberá encontrarse en óptimas condiciones (etiqueta, tapa, envase, etc.).
3. No se aceptarán devoluciones de colores preparados solicitados por el cliente.
4. No se aceptarán devoluciones de productos solicitados por el cliente correspondientes a productos de fabricación especial (contra pedido especial).
5. Sur Química S.A. no aceptará producto vencido como devolución o cambio (es responsabilidad del cliente velar por la buena rotación del producto, una vez que fue entregado en el sitio).
6. Sur Química S.A. no aceptará la devolución de un producto donde haya mediado una devolución anterior (devolución sobre devolución).
7. Al retirar la mercadería en nuestro punto de venta, el cliente deberá revisar el estado y sellado del envase, así como que este corresponda a lo consignado en la factura. Su firma a la hora de la entrega, indica conformidad en ambas condiciones.
8. Cuando el cliente se presente personalmente o envíe a un representante a los puntos de ventas autorizados, a saber, tiendas Sur, Sur Color, Pinturas Sur (tiendas de conveniencia) y CRDS 27, dicha mercadería viajará por cuenta y cargo del comprador o su transportista autorizado, exonerándose de esta forma a Sur Química S.A. de cualquier pérdida, destrucción total o parcial de la mercadería una vez que esté fuera de sus instalaciones.
9. La firma consignada en la factura se presumirá fiel y auténtica, cualquier reclamo deberá realizarse dentro del plazo establecido en esta normativa (10 días calendario, después de emitida la factura).
10. En casos especiales, donde medie una negociación comercial, que se haya establecido por escrito de forma previa, el producto a devolver deberá tener como mínimo 6 meses de vigencia antes de su vencimiento y se deberá contar con la aprobación del Gerente de Ventas, Director de la Unidad y la Vicepresidencia Comercial.
11. Sur Química S.A. se reservará el derecho de hacer un cobro al cliente por la devolución frecuente de parte de este, debido a los gastos administrativos incurridos en el proceso que genera este tipo de movimientos.