

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

≡ Norma o Estándar

Código	Nombre	Versión	Clasificación de la información
PCO-PL-12	Política de devoluciones	6	Pública

CONTENIDO

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. RESPONSABLES

4. DEFINICIONES

5. CASOS DE DEVOLUCIÓN O RECHAZO

5.1. Producto defectuoso o con fallas técnicas (Token)

5.2. Demoras en la emisión de certificados

5.3. Producto o servicio incorrecto o con novedades

5.4. No cumple el estudio de riesgo de la compañía

6. LINEAMIENTO PARA DEVOLUCIONES

7. DERECHO DE RETRACTO

8. REVISIÓN DE LA POLÍTICA

CONTROL DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

Dar a conocer los términos y condiciones para el reembolso de dinero a los clientes de GESTIÓN DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA S.A. en adelante GSE.

2. ALCANCE

Aplica para todos los clientes de GSE, que requieran solicitar la devolución, retracto y cancelación de los servicios y productos adquiridos después de haber realizado el pago. Esta política podrá cambiar sin necesidad de previo aviso y aplica para todos los productos y servicios adquiridos dentro de la Republica de Colombia.

3. RESPONSABLES

- Dirección Comercial
- Dirección Contable y Tributaria

4. DEFINICIONES

- Dirección Comercial
- Dirección Contable y tributaria

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

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:** GSE

2. Daño en el proceso de envío: 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

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 – 4×1000).
- **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 – 4×1000) 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 (4×1000), y será conciliada previamente con el cliente.

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 – 4×1000) 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

5.4. No cumple el estudio de riesgo de la compañía

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

6. LINEAMIENTO PARA DEVOLUCIONES

Documentación requerida:

- Carta de solicitud (cuando aplique).
- Certificación bancaria a nombre del
- Copia del RUT
- Comprobante del pago

Proceso de solicitud:

- La documentación debe enviarse al correo contabilidad@gse.com.co

Casos especiales – Dispositivos criptográficos

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

Reembolso:

- Se realizará por transferencia bancaria a la cuenta informada por el
- 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 – 4×1000), por tr

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 continua.

Consulte aquí la política firmada

CONTROL DE CAMBIOS

Control de cambios

Aa Cargo	Procesos	Subproceso	Versión	Cambio	Fecha de revisión	Revisión	Botón Revisado	Fecha Aprobado	Aprobación	Botón Aprobado
Direct or Come rcial	Comerci al		3	se ajustó el objetiv o y alcanc e de la política , se llama el procedi miento de Peticio nes, Quejas, Reclam os, Solicitu des y Apelaci ones para solicita r el reembo lso.	@3 de febrero de 2020	④ Dianita		@3 de febrero de 2020	Ⓐ Andrea Gomez	
Direct or Come rcial	Comerci al		4	Se incluyó la codific ación a la política	@21 de agosto de 2020	④ Dianita		@21 de agosto de 2020	Ⓐ Andrea Gomez	
Direct or come rcial Gobie rno	Comerci al		5	Se ajusta plantilla del docum ento	@20 de mayo de 2024	④ Dianita		@20 de mayo de 2024	Ⓐ Andrea Gomez	
Líder Oper ación del servi cio	Comerci al		6	Se ajusta aparta do "respo	@31 de octubre de 2025	Juan Camilo Chitiva Moreno Lina Marcela Rodriguez Zamora		@31 de octubre de 2025	④ Jineth Caraballo Camacho	

 Cargo	 Procesos	 Subproceso	 Versión	 Cambio	 Fecha de revisión	 Revisión	 Botón Revisado	 Fecha Aprobado	 Aprobación	 Botón Aprobado
				nsable s"						