

| | | | |
|--|---|---------------------------------|------------|
| | <p align="center">POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Comercial</p> | Código | PCO-PL-2 |
| | | Versión | 4 |
| | | Implementación | 21/08/2020 |
| | | Clasificación de la información | Privada |

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 Administrativa Financiera

4. GENERALIDADES

4.1. Casos de Devolución

El cliente podrá realizar la devolución de un producto adquirido siempre y cuando aplique alguna de las siguientes condiciones:

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 establecer si las inconformidades en calidad e idoneidad del producto son procedentes o no.
2. Cuando el producto o servicio recibido por el cliente no corresponda al solicitado. En ese caso, el cliente deberá notificar a GSE su inconformidad devolviendo el producto o no aceptando el servicio, para lo cual, en caso de ser un producto deberá enviarlo a GSE en perfectas condiciones.
3. Cuando el cliente no recibe el producto o servicio adquirido dentro de los tiempos pactados.

4.2. 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 quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recepción del producto.

| | | | |
|--|--|---------------------------------|------------|
| | POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Comercial | Código | PCO-PL-2 |
| | | Versión | 4 |
| | | Implementación | 21/08/2020 |
| | | Clasificación de la información | Privada |

En caso de no recibir el producto o servicio, el cliente deberá en un término máximo de cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha que se había pactado la entrega para realizar la solicitud de devolución.

Para hacer efectiva la devolución el cliente debe remitir la carta de solicitud de devolución (Si aplica), certificación bancaria y RUT al Proceso Comercial para posteriormente hacer la entrega a Administrativo y Financiero.

Importante: Se hará el reembolso del dinero en el momento en el que el cliente entregue a GSE los dispositivos criptográficos, en el caso que aplique, el cual 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.

Nota: La respuesta de aceptación o no de la solicitud de devolución será emitida durante los próximos cinco (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.

Para todos los casos, el suscriptor y/o responsable debe ejecutar el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Apelaciones del apartado 1.2 de esta DPC para solicitar el reembolso.

5. DERECHO DE RETRACTO

Por tratarse de una compra no presencial, todo consumidor por ley tiene derecho a ejercer su derecho de retracto, el cual le permite retractarse de la adquisición de un producto o servicio de GSE podrá realizarse dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes del momento del pago, para lo cual, GSE, tiene 30 días calendario posteriores al derecho de retracto, para realizar la devolución del dinero, el cual debe realizarse en su totalidad, es decir, no se podrán practicar deducciones, descuentos o retenciones.

6. 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.

Director General
GESTIÓN DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA S.A.

| | | | |
|--|--|---------------------------------|------------|
| <p>GSE GESTIÓN DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA</p> | <p>POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Comercial</p> | Código | PCO-PL-2 |
| | | Versión | 4 |
| | | Implementación | 21/08/2020 |
| | | Clasificación de la información | Privada |

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA | RESPONSABLE | CRITERIO | CAMBIO |
|---------|------------|-------------------------------|----------------------------|---|
| 1 | 15/09/2017 | Director Comercial y Mercadeo | Emisión | Se creo el documento. |
| 2 | 22/03/2018 | Director Comercial y Mercadeo | Lineamientos de devolución | 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 | Objetivo, Alcance y PQRS | 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 | Codificación y firma | Se incluyo la codificación a la política y la firma del Director General |