



## Política de Devoluciones

El cliente cuenta con 24 horas, contadas a partir del recibo del pedido, para informar a Pluxee cualquier anomalía que implique una devolución porque el pedido no cumple con las especificaciones indicadas por el cliente. En este caso el pedido debe ser recogido por Pluxee y verificado por el área de reembolsos.

Pluxee realizará la devolución del dinero o elaborará nota crédito para cruce con otro pedido dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recolección del pedido.

Cualquier solicitud de devoluciones, por motivos diferentes a incumplimiento de especificaciones, debe ser realizada a Servicio al Cliente de Pluxee, durante los 5 días hábiles siguientes al recibo del pedido, indicando: NIT, razón social, producto, valor de devolución, No. de pedido, motivo de devolución, fecha recibo pedido y fecha que solicita la devolución.

Pluxee emitirá respuesta por escrito, dentro de los 2 días hábiles siguientes a la solicitud. En caso de aprobarse, el cliente debe asumir la comisión y el IVA de la comisión del pedido y garantizar la cadena de custodia del pedido hasta su radicación en la ventanilla de reembolsos, la cual debe realizarse dentro de los 2 días hábiles siguientes a la aprobación de Pluxee.