POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES

DS DRONESTORE

Aprueban Procedimiento		Nombre	Fecha	Firma
Aprobó	Gerente General	Juan Pablo Benavente Vio	20/10/2026	Juan Pablo Benavente V Gerente General DS Dronestore SPA DJI DRONESTORE
Aprobó	Gerente de Administración y Finanzas y Recursos Humanos	Juan Ortiz Toncoso	20/10/2026	Juan Enrique Ort Gerente de Administración y F DS Dronestore SPA DJI DRONESTOR

Registro de Modificaciones				
Revisión: V2		Emisor	Descripción de la Modificación	
N.º	Fecha	Nombre/Dpto.		Visado
1	01/09/2026	Auditoría Interna	Elaboración	Directorio
2	20/10/2026	Auditoría Interna	Complementa	Directorio

Introducción

DS Dronestore es una empresa chilena, con más de diez años de experiencia en el mercado tecnológico, especializada en la comercialización de soluciones de alta calidad. Como representante de DJI en Chile, desarrolla sus operaciones en las líneas de negocio Consumer, Enterprise y nuevas líneas de negocio como Bambulab y Nuvico, ofreciendo productos que destacan por su innovación, tecnología de estabilización de imagen y alto desempeño para aplicaciones recreativas, profesionales e industriales. Asimismo, cuenta con un Servicio Técnico Autorizado por DJI, garantizando soporte especializado y altos estándares de calidad para sus clientes.

En este contexto, nuestra prioridad son nuestros clientes y es por esto, que constantemente buscamos que se sientan contentos y satisfechos con las compras realizadas y con la experiencia de usuario al momento de realizarlas. Nos interesa que el cliente adquiera nuestros productos tranquilo y respaldado por DS Dronestore en todo momento.

Los clientes y colaboradores deben cumplir las condiciones que se indiquen en la política establecida en este procedimiento, como requisitos para la devolución de dinero o cambio de un producto, no obstante, DS Dronestore siempre velará por buscar la mejor solución para todos nuestros clientes, las cuales serán estudiadas caso a caso por los profesionales especializados para tal efecto.

1. Objetivo

Establecer las actividades, procedimientos y controles necesarios para gestionar de manera ordenada, oportuna y trazable la devolución de productos por parte de los clientes, verificando que se cumplan las condiciones y políticas establecidas por la empresa, asegurando el correcto registro de la recepción del producto y restitución del dinero o reemplazo correspondiente, luego de la evaluación técnica si aplica. Asegurando la trazabilidad, control, gestión de riesgos y la resolución oportuna del proceso de devolución.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las devoluciones de productos o accesorios/complementos adquiridos por los clientes y medios de venta, siempre y cuando la devolución solicitada, cumpla las políticas de devoluciones de la empresa y marco legal vigente. Este procedimiento es de cumplimiento obligatorio para todos los colaboradores de la empresa, involucrados en el proceso de devoluciones solicitadas por nuestros clientes.

3. Cumplimiento Legal y Normativo

Nos caracterizamos por estar alineados y dar cumplimiento estricto con la normativa legal vigente, por lo tanto, aquellos casos donde el cliente requiera por las razones que contempla la Ley 19.496 modificada por la ley 21.320 "Normas Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores" realizar alguna devolución, cambio o similar, se procederá según lo establecido en el Artículo 19 y en los casos que se detallan en el Artículo 20 del cuerpo legal citado. Ver (Anexo N°4) detalle del ámbito de aplicación de esta Ley.

4. Política de Devoluciones

DS Dronestore aceptará voluntariamente, adicional al marco legal vigente en Chile, la solicitud de devolución de dinero que el cliente requiera, bajo las condiciones establecidas en esta política, a modo de entregar la mejor atención, seguridad y satisfacción de nuestros clientes en la post venta.

4.1 El cliente puede solicitar la devolución del dinero en un plazo máximo de 7 días desde la compra, el producto debe estar sellado, en sus embalajes originales cerrados, sin vincular y/o activar, para lo cual debe dirigirse a la misma tienda donde realizó la compra, el Jefe de Tienda puede ingresar una solicitud de devolución del dinero por el monto indicado en la boleta/factura o bien, cambiar el producto que trae el cliente, por otro en stock de igual o mayor valor. No se realizarán devoluciones o diferencias de dinero en

las tiendas, proceso que solo corresponde al área de Tesorería de DS Dronestore, de acuerdo con los requisitos y procedimientos establecidos en esta política.

4.2 Para el caso de productos con su embalaje abierto y/o sin sus sellos originales intactos, siempre será recibido y evaluado en el Servicio Técnico autorizado por DS Dronestore, el cliente podrá enviar su solicitud de devolución de dinero, dentro de los siete días hábiles desde que realizó la compra, vía correo electrónico dispuesto por el Servicio Técnico[1], indicando los motivos por los que requiere la devolución del dinero, adicionando la información del producto (boleta o factura, descripción, nombre, motivo, modelo, etc.).
Recibido el o los productos en el ST, levantará un caso con un número único correlativo, ingresará los datos al sistema, evaluará técnicamente el producto, si aún es vendible nuevamente e indicará el estado en que viene el producto, debe resolver y dar respuesta al cliente.

Si procede la devolución se emitirá la nota de crédito de la siguiente manera:

a. Emisión de la nota de crédito:
La Nota de Crédito[2] debe generarse en Besale de la tienda donde se realizó la venta, una vez que el producto haya sido evaluado por Servicio Técnico (ST) y la devolución se encuentre autorizada.
b. La emisión de la NC no debe generar movimiento de inventario desde Besale.
c. Devoluciones con penalización
Cuando corresponda aplicar un castigo al producto, la NC debe emitirse por el monto que corresponda a la devolución, considerando la penalización definida según el resultado de la evaluación de ST.
d. Retorno del producto y traslado a Bodega Central
Una vez emitida la NC en Besale, NetSuite devuelve automáticamente el producto al inventario de la sucursal donde se realizó la venta. Posteriormente, el equipo deberá ser trasladado y entregado físicamente a Bodega Central, junto con la documentación correspondiente a la NC, para su recepción y verificación.
e. Ajuste de inventario y reclasificación Open Box (OB)
Una vez recibido el equipo en Bodega Central, el área de Contabilidad deberá efectuar un ajuste de inventario que contemple, dentro de un mismo proceso, la rebaja del producto original de la sucursal y el ingreso del producto reclasificado como Open Box (OB), mediante el SKU correspondiente y con el costo definido según el criterio de valorización establecido a partir de la NC.
Traslado a bodega de destino
Una vez completada la reclasificación y valorización, el equipo deberá trasladarse desde Bodega Central a la bodega definida para su disposición, ya sea Outlet u otra ubicación que corresponda, quedando disponible en stock bajo la condición Open Box (OB).

El ST tendrá 5 días hábiles para pronunciarse, desde que recibe el producto a evaluar, y pueden darse las siguientes situaciones:

a. El producto viene abierto, en óptimas condiciones, sin uso, sin activar, sin vincular y en su empaque original, el monto de la devolución será el valor de venta del producto menos el 20%, lo que debe ser advertido al cliente en la respuesta del ST.
b. El producto viene abierto, se encuentra en óptimas condiciones, pero viene activado y/o vinculado, se podrá reembolsar hasta el valor de venta del producto menos un 30%, lo que debe ser advertido al cliente en la respuesta del ST.
c. Que el producto viene abierto y no clasifica según los requisitos incluidos en esta política y se debe comunicar al cliente las razones por las cuales no procede la devolución del dinero.

[1] En adelante Servicio Técnico se nombrará ST.
[2] Se nombrará en adelante la Nota de Crédito como NC

4.3 Las devoluciones de dineros solicitados en regiones siguen la misma política definida en este procedimiento, el interesado debe enviar el producto a evaluación del ST con los resguardos correspondientes de protección y cuidado del producto, a través de Chilexpress o empresa de transporte existente en la ciudad donde se ubica el cliente.

4.5 Los productos que no son activables (accesorios y complementos), y que el cliente solicita la devolución del dinero, sigue el mismo criterio general y plazos que los productos sellados y no activados y/o vinculados, el reembolso será el valor del producto indicado en la boleta o factura y debe ser solicitado por el Jefe de tienda a Tesorería, junto a los antecedentes y solicitud de devolución; excepto que el cliente requiera el cambio por otro producto de igual o mayor valor.

4.6 El área de Tesorería, una vez recibida la solicitud de devolución del dinero, suscrita por el Jefe de Tiendas (ver punto 7.8 desarrollo de actividades a realizar), vía correo electrónico, o del Jefe del ST, según corresponda, Tesorería tendrá un plazo de cinco días hábiles desde la solicitud del reembolso, para devolver el dinero al cliente, previa autorización del Gerente de Administración y Finanzas y la transferencia se realizará a la cuenta bancaria indicada por el cliente en la "Solicitud de Devoluciones".

4.7 Para cambios de productos sellados, autorizados en las tiendas, el producto que el cliente va a cambiar debe ser por un valor igual o superior al devuelto, no proceden devoluciones de efectivo por diferencias de precio al realizar cambios en las tiendas y toda devolución de dinero, se realizará como indica el párrafo anterior, solo por área de Tesorería.

Los únicos productos que no se encuentran contemplados para realizar devoluciones o cambios, en la Ley de Derechos del Consumidor N°19.496, son aquellos productos de segunda selección, lo que debe ser advertido al cliente antes de la compra de estos productos y/o indicado visualmente en la tienda o página web. Así también, el documento de venta debe indicar que corresponde a un producto de segunda selección y que no se encuentra sujeto a cambios o devoluciones de dineros.

La Gerencia de Administración y Finanzas, Subgerencia Comercial y Subgerencia de Operaciones realizarán seguimientos de las devoluciones de dineros y cambios de productos abiertos casos punto 4.2 (letras a y b), contrastando el registro de "Solicitud de Devoluciones" versus el sistema NetSuite si corresponde, en los casos que se requiera validar las solicitudes de devoluciones con los inventarios por disponibilidades de stock, sus registros en los sistemas, cumplimiento de la Política de Devoluciones y extraer indicadores relacionados a este procedimiento para evaluar estadísticas o retrasos atribuibles a DS Dronestore.

Adicionalmente, Auditoría Interna, de acuerdo con su Plan Anual de Auditorías, realizará revisiones periódicas y aleatorias del cumplimiento de la Política de Devoluciones dispuesta en este procedimiento.

5. Definiciones

Cabe señalar, que la política de devoluciones de la empresa, respecto a devolver el dinero o permitir el cambio del producto adquirido por el cliente, es una definición de carácter voluntario de DS Dronestore y no se relaciona con la Garantía Legal y Derecho a retracto, estas últimas no se encuentran dentro del alcance que regula este procedimiento, sino que se rigen por las disposiciones Legales correspondientes y su proceso es diferente.

Motivo	Condiciones generales que debe cumplir el producto y la solicitud de devolución del dinero
Cliente desiste de la compra y devuelve el producto, en el plazo máximo de 7 días para solicitar reembolso del valor presente en la boleta o factura de compra. El plazo de devolución del dinero se realizará en un plazo de 10 días hábiles desde que se recibió la solicitud de devolución o el producto fue recibido desde regiones.	• Debe realizar la solicitud de devolución del dinero en la misma tienda donde lo compró el producto. • El producto que se va a devolver debe estar en perfecto estado, cerrado y no tener marcas de uso. • Deben estar todos sus accesorios, manuales y etiquetas. • Estar en el embalaje original de la marca, sellada y en buen estado. • Producto no estar activado y tampoco vinculado. • El cliente debe contar con los documentos que acreditan la compra (boleta o factura) original. • El número de serie existente en estos documentos debe ser coincidente con el número de serie del producto a devolver vigente en el sistema Besale. • Accesorios o complementos siguen los mismos plazos, excepto si el cliente lo cambia por otro de igual valor o superior en la misma tienda donde los compró.
Cliente solicita la devolución del dinero y el producto está abierto.	• El producto devuelto y abierto siempre debe ser recibido y revisado por el ST autorizado de Dronestore. • No debe tener claves, activados o vinculados, que impidan su uso. • Diferenciar si el producto fue activado o no o vinculado, ya que en caso de devolución se aplicará con una deducción al reembolso del 30% para productos activados y un 20% para productos no activados. • Debe tener todos sus accesorios tal cual se entregaron al realizar la venta.

7. Desarrollo del Procedimiento de Devoluciones (Ver Anexo N°1 el flujo completo del proceso)

Política general para devolver un producto sellado, no activado y sin vincular, puede solicitar la devolución del producto, el cliente tiene dos opciones, luego de que el Jefe de Tienda inicia el proceso de la devolución y se emite la Nota de Crédito en la tienda:

a. Solicitar Devolución de Dinero, por el monto indicado en la boleta o factura de venta, proceso que se realizará por norma general, a través del área de Tesorería, excepto que el producto sea devuelto durante el mismo día y la compra se haya realizado por medio de pago electrónico (terminal POS), en este caso se puede reversar la venta por el mismo medio, emitiendo el cierre del terminal e incluido en el cierre de caja diario de la tienda.
b. Usar la nota de crédito emitida como medio de pago para llevar otro producto de la tienda, de igual o mayor valor, en este último caso pagando una diferencia.

No se permiten reembolsos de dineros por devoluciones de productos o diferencias de dinero por cambios, el producto que el cliente comprará finalmente debe ser de igual o mayor valor que el producto devuelto.

7.1. Completar Checklist de validación de antecedentes (Ver Anexo N°4 el Formato)

El Jefe de Tienda responsable, antes de realizar la solicitud de devolución, debe validar mediante un checklist lo siguiente:

a. Que el requerimiento del cliente cumpla las condiciones y política de devoluciones de la empresa, contenida en el numeral 4 de este procedimiento.
b. Indicar si el producto se encuentra sellado y/o su embalaje original intacto o se encuentra abierto, activado y/o vinculado.
c. El Producto trae los accesorios, manuales, complementos, etc.
d. El Cliente Cumple los Plazos para solicitar la devolución. (7 días desde la compra)
e. El Cliente adjunta boleta o Factura original y es coincidente con la compra realizada.
f. Verificar que el producto devuelto, fue comprado en DS Dronestore.
g. La devolución se realiza en la misma tienda en la que adquirió el producto que está sellado, corresponde a Tesorería concretar la devolución del dinero.
h. Que el producto y número de serie coincidan con la documentación, inventarios en sistema y producto.
i. Que la causal de devolución corresponda a las condiciones comerciales y legales vigentes.
j. Indicar que se tomó fotografía del producto a devolver, considerar visible el N° de serie.
k. Se cuentan con los datos del cliente en caso de tener que realizar una nota de crédito o transferencia bancaria.

7.2. Solicitud de la Devolución del Monto de la Compra (Ver Anexo °2 formato)

El cliente que desea efectuar una devolución de un producto sellado debe dirigirse a la misma tienda donde lo compró, el Jefe de Tienda al recibir el producto, luego de realizar el checklist del punto anterior, debe completar una Solicitud[3] de Devolución y si el checklist cumple las condiciones exigidas en este procedimiento, esta puede realizarla en el punto de venta donde compro el producto (caso de productos sellados) y en caso de productos abiertos, sin sellos y activados, vinculados o no, siempre el cliente debe dirigirse al servicio de técnico de DS Dronestore.
Esta solicitud debe ser ingresada por el Jefe de Tienda al "Registro de Devoluciones", dispuesto para este fin en una base de datos específica a cada tienda.

[3] Ver anexo N°2 formato a utilizar de "Solicitud de Devolución"

El Jefe de Tienda debe registrar en la Solicitud de Devolución disponible en la tienda, a lo menos:

a. Indicar la Tienda donde se compró el producto.
b. Número de pedido o documento de venta (boleta o factura).
c. Fecha de compra.
d. Valor del Producto.
e. Descripción y modelo del producto.
f. Número de serie y SKU.
g. Identificación del cliente (Rut, cuenta bancaria, banco, monto de la devolución, celular y correo electrónico).
h. Motivo de la devolución.
i. Fecha de recepción de la solicitud.
j. Comentarios específicos.

Si la solicitud cumple a lo menos los requisitos descritos en el checklist, se admite la devolución del dinero, para productos sellados, el Jefe de Tienda o Jefe de ST, enviarán un correo electrónico a Tesorería durante el día, adjuntando el checklist, la Solicitud de devolución y fotografía.

En caso de las solicitudes de productos abiertos, sin sellos, activados y/o vinculados, el ST tiene un plazo de 5 días hábiles desde que recibe la solicitud, para enviar el informe técnico, informar al cliente y enviar correo a Tesorería.

Tesorería tendrá un plazo de 5 días hábiles para concretar la devolución del dinero a través de una transferencia bancaria, previa autorización del Gerente de Administración y Finanzas, desde que recibe los antecedentes de devolución del dinero desde las tiendas o ST.

7.3. Recepción del producto

El producto sellado, sin activar y/o vincular, es el Jefe de Tienda[4] quien debe recibir el producto, siempre que el cliente lo haya comprado en la misma tienda y puede iniciar el proceso de devolución recibiendo el producto y aplicando el checklist, para luego si procede confeccionar la Solicitud de devolución. **(Ver anexo 2).**
Si el producto se encuentra sellado, en su empaque original, sin activar y/o vincular y el cliente no desea la devolución del dinero, puede cambiar el producto por otro de igual valor o superior si el Jefe de tienda, aplicado el checklist, determina que procede el cambio inmediatamente, para lo cual debe reflejar el ingreso al stock de la tienda vía nota de crédito y la salida del producto nuevo. No proceden devoluciones de diferencias de dinero en la tienda, entre el precio del producto que se lleva el cliente y el producto que trae para devolución.
En caso de que el cliente solicite la devolución de dinero en la tienda de un producto abierto, se le debe informar, que debe llevar el producto abierto directamente al ST y debe ser recibido por las recepcionistas del ST.

Al momento de recibir la solicitud de devolución del cliente en la tienda que originó la venta, el Jefe de Tienda debe realizar el checklist (punto 7.1 de este procedimiento), debe evaluar lo siguiente:

a. Situación del producto, debe validar que se encuentra cerrado, sellado y en su empaque original y en buen estado.
b. Producto y número de serie.
c. Accesorios incluidos.
d. Evidencia de golpes, daños, manipulación o intervención.
e. Fotografía del Producto.
f. Documentación y comprobante de compra.
g. Luego realizar la Solicitud de devolución en el formato dispuesto en el anexo N°2.

[4] En caso de que el Jefe de Tienda no pueda, debe ser el Subjefe de Tienda.

Cuando el Cliente envíe un producto desde regiones o lleve presencialmente el producto al ST, debe ser recibido por las recepcionistas del ST, quedando registrada la solicitud de devolución del dinero en el sistema Netsuite, incluyendo fecha, responsable y estado visual en que se recibe el producto.

Una vez recibido el producto abierto en el ST, tiene un plazo de cinco días hábiles, para pronunciarse respecto de la factibilidad de devolución del dinero o cambio, lo que se debe informar al cliente, ofreciéndole las opciones:

a. Se aplicará una deducción de un 20% del precio pagado, para devolución de productos abiertos sin activar o vincular.
b. Un 30% menos del precio pagado para devolución de productos abiertos, activados y/o vinculados.
c. Un 20% menos en caso cambio por un producto de igual o mayor valor, en caso de productos abiertos activados o no. Este es el caso de que el cliente opta por usar la Nota de crédito para comprar otro(s) producto (s)

7.4. Evaluación técnica

Cuando el producto viene con su embalaje abierto o con sellos vulnerados, activado o vinculado, siempre debe ser evaluado por el personal del Servicio Técnico[5] autorizado de DS Dronestore.
El cliente debe llevar los productos abiertos directamente al ST, junto a los documentos que respalden la venta efectuada. Debe ser recibido por las recepcionistas del ST. El plazo para que el ST se pronuncie y emita un informe técnico es de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud de devolución de dinero y del producto.

El Informe Técnico debe indicar a lo menos:

a. Identificación del producto (debe incluir modelo, tipo, descripción, la serie y esta ser validada con los inventarios).
b. Motivo de la devolución informado por el cliente.
c. Pruebas realizadas si corresponde.
d. Resultado de la evaluación.
e. Existencia de daños de responsabilidad del cliente.
f. Resolución: devolución de dinero menos (los porcentajes de deducción indicados el punto 7.3 y 7.5 de este procedimiento).
g. Firma y nombre del técnico responsable de emisión del informe.
h. Registro del caso en servicio técnico.
i. Número de solicitud de devolución.

7.5. Resolución del Servicio Técnico

De acuerdo con los antecedentes y procedimientos especificados, el servicio técnico determina la solución correspondiente, para productos que vienen abiertos o con sellos vulnerados y/o activados o vinculados:

a. Si el ST determina que la devolución del dinero procede, debe informar vía correo electrónico, claramente al cliente la resolución y deducciones correspondiente a los productos abiertos.[6]
b. Si el cliente optó por el cambio, puede utilizar el monto de la nota de la nota de crédito parcial (menos deducciones indicadas en la letra a), como medio de pago a su favor y adquirir otro producto, por el valor de la nota de crédito o un valor superior pagando la diferencia en la tienda correspondiente.
c. En caso de que el ST concluya, que no procede la devolución de dinero, debe fundamentar su decisión e informar al cliente.

Nota: Ver cómo se realiza la NC, en el punto 4.2 de la Política de Devoluciones.

---

[5] En adelante Servicio Técnico se nombrará ST

[6] Productos abiertos, sin sellos y no activados o vinculados, se deduce del precio de venta un 20% y en caso de productos abiertos y activados se aplica una deducción de un 30%

7.6. Ingreso y Salidas de Bodegas

a. Todo producto que se traslada de las tiendas o del ST, siempre debe reingresar a la Bodega Central, ya que corresponde a un movimiento de un producto en tránsito, lo que es muy importante, para la trazabilidad de este proceso y saber la ubicación del producto permanentemente.
b. Luego de la revisión de los antecedentes que sustentan el ingreso y traslado del producto a la Bodega Central, se debe realizar la recepción del o los productos devueltos para su revisión.
c. Bodega Central no está autorizada para realizar ingresos manuales de productos al sistema Netsuite, este procedimiento es contable y debe ser solicitado al área de Contabilidad.
d. Para concretar el ingreso del producto al inventario registrado en el sistema, contabilidad requiere obligadamente el nuevo SKU[7], serie del producto y la Nota de Crédito, que dio origen a la devolución del producto e ingreso a Bodega Central. El nuevo costo por registrar en el Netsuite corresponderá al valor de venta del producto devuelto, reflejado en la nota de crédito.
e. Adicionalmente Contabilidad deberá registrar la pérdida originada por la diferencia entre el producto original y el nuevo SKU en Netsuite, que siempre afectará a la tienda que realizó la venta.
f. Ingresado del producto al sistema Netsuite, Bodega Central, ya puede disponer del producto devuelto.
g. Se ubica el producto en tránsito en la bodega de acuerdo con el layout separado del resto de productos de la bodega y según la ubicación indicada en el sistema.

7.7. El producto devuelto es ingresado al Inventario en Netsuite en Componentes Individuales.

a. Este procedimiento no corresponde a una situación habitual, ST puede determinar que el producto, que originalmente era integro, se ingresará por piezas.
b. Para proceder al ingreso de las partes al inventario de la empresa y registrarlas en el sistema Netsuite, contabilidad requiere obligadamente los SKU de cada parte, serie del producto si lo requiere y la Nota de Crédito, que dio origen a la devolución del producto.
c. Adicionalmente Contabilidad deberá registrar la pérdida originada por la diferencia entre el producto original y los nuevos SKU correspondientes a las partes inventariadas, que siempre afectará a la tienda que la realizó la venta.
d. La Subgerencia Comercial, debe determinar el costo o el peso individual de cada parte, considerando hasta el valor neto que contiene la Nota de Crédito que dio origen al proceso de devolución.
e. Ingresados los nuevos productos (partes) al sistema Netsuite, Bodega Central, ya puede disponer de las partes individuales.

7.8. Tesorería

a. Tesorería tiene un plazo de cinco días hábiles para realizar la devolución del dinero, desde que el Jefe de Tienda o Jefe del ST, envían los antecedentes y requieren la devolución.
b. Al recibir una solicitud de devolución vía correo electrónico, el área de Tesorería procede a revisar los antecedentes y si corresponde gestionar la devolución del dinero.
c. Si los antecedentes están completos y cumplen el procedimiento vigente de devoluciones de dinero, Tesorería, previa autorización del Gerente de Administración, Finanzas y Recursos Humanos.
d. El monto por reembolsar siempre corresponde al valor indicado en la Nota de Crédito, la cual fue realizada considerando la deducción correspondiente en caso de productos abiertos.
e. Se realiza siempre la devolución vía transferencia, por el valor de la venta del producto sellado, devuelto o monto correspondiente indicado por el ST (caso productos abiertos), en este último caso, ST debe enviar correo electrónico con todos los antecedentes, para realizar reembolso por el valor indicado en la nota de crédito.
f. Se transferirá a la cuenta bancaria indicada por el cliente en la Solicitud de Devolución (ver anexo N°2).
g. Es responsabilidad de Tesorería enviar correo electrónico al Jefe de tienda que origina la devolución de dinero o Jefe del ST, confirmando que la transferencia fue realizada (caso de productos sellados y no abiertos).

[7] SKU (Stock Keeping Unit) corresponde al código interno del producto, que es asignado por el área comercial de SD Dronestore.

h. Es responsabilidad del Jefe de Tienda o ST informar al cliente, vía correo electrónico que la devolución (transferencia) fue ejecutada.

7.9. Controles principales

a. Validación del producto antes de autorizar la devolución del dinero.
b. Validación de Antecedentes de respaldo de la compra (boleta, factura, guía despacho, etc.).
c. Control del número de serie del producto que trae el cliente, para devolución con el sistema.
d. Revisión y seguimiento del Registro de Solicitudes de Devolución abiertas.
e. Registro y detalle de la inspección técnica, respecto a la condición que se recibe el producto, descrito en la solicitud de devolución.
f. Autorizaciones de áreas correspondientes, respecto de las devoluciones de producto sellados en tienda y productos abiertos en ST.
g. Resolución de la evaluación técnica de DS Dronestore de productos abiertos y con sellos vulnerados, activados y/o vinculados o productos con sus empaques originales en mal estado.
h. Conciliación entre productos devueltos y devoluciones de dinero registradas en los sistemas.
i. Segregación de funciones entre quien autoriza, recibe y procesa financieramente la devolución.
j. Trazabilidad desde la solicitud hasta el cierre del proceso.
k. Productos en tránsito son trazables y siempre se ingresan a Bodega Central.
l. Las transferencias de devoluciones de dinero son autorizadas por Tesorería y Gerente de Administración y Finanzas y Recursos Humanos.

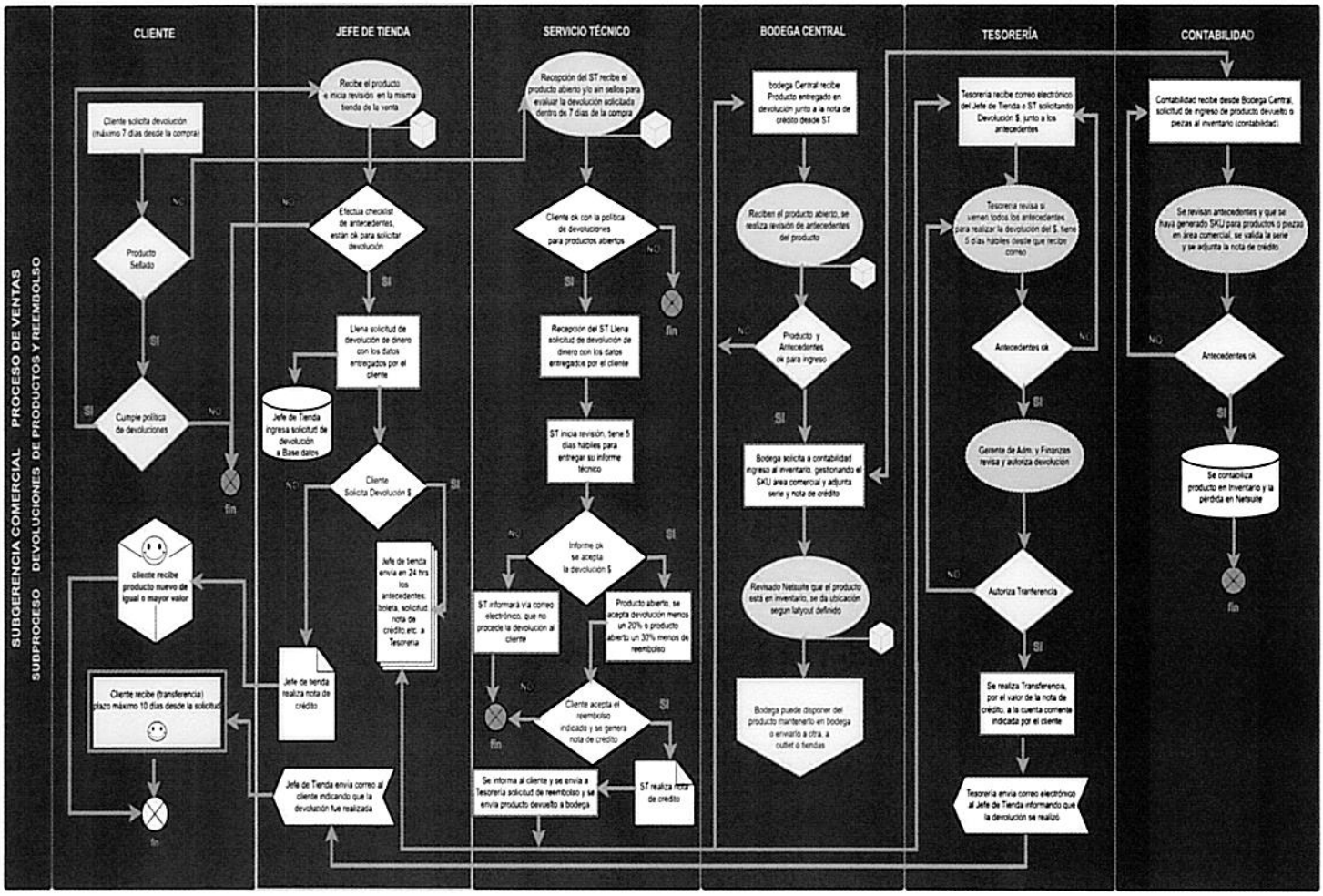
7.10. Indicadores de gestión

a. Número de devoluciones de productos y de dinero de la venta.
b. Porcentaje de productos devueltos sellados, abiertos, activados y/o vinculados.
c. Tiempo de resolución de la devolución y de solicitudes abiertas.
d. Porcentaje de devoluciones rechazadas por ST.
e. Costo y pérdidas asociadas a devoluciones.
f. Principales causas de devolución.
g. Incumplimiento de plazos.
h. Casos de productos abiertos que no se realizaron las deducciones correspondientes.

7.11. Documentos y registros

a. Comprobante de venta, esto es boleta o factura original emitidos por DS Dronestore.
b. Checklist de autorización de antecedentes.
c. Solicitud de devolución.
d. Registro de la Solicitud de Devolución en base de datos.
e. Nota de Crédito.
f. Informe técnico.
g. Registro de recepción en servicio técnico, incluye número de caso.
h. Guía de Despacho al trasladar productos fuera de las tiendas y/o Bodegas si aplica.
i. Registro de inventario en sistema.
j. Registro en el sistema Netsuite de la transferencia bancaria en Tesorería.
k. Evidencia fotográfica del producto que se adjunta a todos los antecedentes de la devolución.
l. Correos de solicitud de devolución de los clientes y los correspondientes al enviado por el Jefe de Tienda o Jefe del ST.

Anexo N°1: Flujo Proceso de Devoluciones



Anexo 2: Solicitud de Devoluciones

DRONESTORE

SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO SOLICITADA POR CLIENTES

ECHA DE LA SOLICITUD:
* DE SOLICITUD:
OLICITANTE:
IOTIVO:
OMENTARIOS :

)ENTIFICACION DE LA VENTA (JEFE DE TIENDA O DE SERVICIO TECNICO)

NOMBRE DEL PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE PRODUCTOS	SKU	N° SERIE	N° FACTURA /BOLETA	MONTO DE LA BOLETA O FACTURA	FECHA DE EMISIÓN DOCUMENTO	N° DE NOTA DE CREDITO	FECHA DE EMISIÓN NOTA DE CRÉDITO	MONTO DE LA NOTA DE CRÉDITO	MEDIO DE PAGO UTILIZADO	FECHA DE LA DEVOLUCIÓN

ATOS DEL CLIENTE PARA LA DEVOLUCION DE DINERO (JEFE DE TIENDA O DE SERVICIO TECNICO)

NOMBRE CLIENTE /DESTINATARIO	RUT TITULAR DE LA CUENTA BANCARIA	CUENTA BANCARIA	NUMERO CUENTA BANCARIA	BANCO	MONTO DEVOLUCIÓN	CORREO ELECTRONICO DESTINATARIO	OTROS DATOS

FIRMA, NOMBRE Y RUT DEL CLIENTE

TESORERIA (VISTO BUENO Y TIMBRE)

AUTORIZACION GERENTE DE ADM. Y FINANZAS Y RRHH

as devoluciones a clientes se efectuará una vez verificado la información y corroborados los abonos en nuestras cuentas, para lo cual TESORERIA tendrá un plazo de 5 dias hábiles para dejar a disposición de firma la nomina por concepto de Devolució Clientes desde que recepciona esta solicitud.

RECEPCIÓN TESORERIA		MONTO
ECHA:		

Anexo 3: Checklist del Procedimiento de Devoluciones:

76.198.579-5

DRONESTORE
DEALER AUTORIZADO • UNICO SERVICIO TECNICO RECOMENDADO

CHECKLIST DE DEVOLUCIÓN CLIENTES

FECHA:	
TIENDA (PUNTO DE VENTA):	
NOMBRE DEL CLIENTE:	
MOTIVO:	
OTROS :	

N°	CONTROLES DE VERIFICACIÓN	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	Solicitud de Devolución cumple la Política de Devoluciones N° 4 del procedimiento			
2	Que la causal de devolución corresponda a las condiciones comerciales y legales vigentes.			
3	Producto se encuentra Sellado y embalaje en buen estado original de DS Dronestores			
4	Producto trae accesorios, manuales, complementos, etc			
5	Cliente Cumple los Plazos para realizar la devolución.			
6	Cliente adjunta boleta o Factura y es coincidente con la compra realizada.			
7	Verificar el medio de pago de la venta			
8	Compra Corresponde a la Empresa.			
9	Devolución se realiza en la misma tienda en la que adquirió el producto, si es no indique donde compró.			
10	N° de Serie del Producto, corresponde al vendido al cliente y coinciden con la documentación de la venta.			
11	Se Realizó Fotografía del producto a devolver e incluye la serie del producto a devolver			
12	Tenemos los datos del clientes en caso de requerir una nota de crédito o transferencia bancaria			

Firma Jefe de Tienda/ Jefe del Servicio Técnico

Firma y nombre del cliente

ANEXO 4: Riesgos presentes en el Proceso de Devoluciones de Productos

Gestionar correctamente los riesgos del proceso de las devoluciones de productos, permite minimizar el impacto comercial de las devoluciones y fortalecer la Imagen Mediática de la empresa.

La gestión de devoluciones, o logística inversa, va más allá de la entrega final de un nuevo producto o reembolso, este proceso no se utiliza para cada pedido de los clientes. Un proceso de gestión de devoluciones es parte del soporte competitivo y de fidelización del cliente, de logística y de la gestión de inventario.

1. Riesgos que ocasionan Impacto Financiero y Logístico:

   a. Pérdidas financieras Anuales: Una gestión deficiente de las devoluciones puede costar hasta un 20% de los ingresos anuales de una empresa.
   b. Pérdida de margen de ganancia: El costo logístico de procesar la devolución (transporte, revisión, reempaque) suele absorber el margen de beneficio original.
   c. Depreciación del inventario: Productos estacionales de tecnología, pierden valor rápidamente mientras están en el proceso de devolución y no pueden revenderse al precio original o a un precio rebajado muy bajo. En el caso la devolución de productos que fueron abiertos o recibidos sin sellos, se materializa la probabilidad de ocurrencia de este riesgo, donde la empresa debe evaluar asumir la pérdida del margen o de parte del costo del producto.

2. Riesgos de Fraude o Abuso de Políticas de la Empresa:

   a. Fraude: La falta de control sobre las devoluciones puede permitir, efectuar devoluciones basadas en recibos falsos Devolución, de productos robados o falsificados utilizando recibos reales, clonados o alterados.
   b. Cambio de Productos Fraudulentos (*Arbitraje*): Sustitución del producto original por uno usado, dañado, antiguo o por una imitación dentro de la caja original. Este riesgo tiene una mayor probabilidad en caso de devoluciones en ventas vía WEB.
   c. Compra por impulso y devolución (*Wardrobing*): Clientes que compran tecnología para usarla una vez y luego la devuelven para recuperar su dinero.

3. Riesgos Operativos y de Sistema

   a. Fallas en la pasarela de pagos: Retrasos o errores técnicos al reversar el dinero, inventarios e impuestos, lo que genera fricción y descontento en el cliente.
   b. Fuga de inventario: Falta de trazabilidad que permite que los productos devueltos se pierdan en las tiendas, ST o bodegas, sin ser reingresados al sistema correspondiente.
   c. Costos de mano de obra: Tiempo del personal de venta y técnico, dedicado exclusivamente a inspeccionar, clasificar y procesar reembolsos en lugar de generar nuevas ventas.
   d. Ineficiencia en la gestión: Un proceso de devoluciones ineficiente puede resultar en costos adicionales y pérdida de ventas. (Productos no son ubicables en bodegas al requerirlos, por ejemplo).
   e. Toma de decisiones con datos erróneos: Al registrar incorrectamente o antes de concretar la transferencia de dinero o sin las autorizaciones para no omitir transferencias, hacer devoluciones incorrectas o duplicadas, entre otros efectos como las inconsistencias en stock en los sistemas que soportan el proceso, originan que la información disponible se encuentre incorrecta, inconsistente o incompleta, llevando a diferentes áreas a cometer errores en sus definiciones y requerimientos.

4. Riesgos Legales y de Cumplimiento

   a. Infracción de derechos del consumidor: No cumplir con los plazos legales de devolución del dinero según las normativas locales (como el SERNAC en Chile), lo que expone a la empresa a multas y denuncias.

b. Insatisfacción del cliente: Un proceso de devoluciones mal gestionado y poco eficiente, puede afectar negativamente la satisfacción del cliente, la experiencia de compra y su lealtad, además del daño a la imagen mediática para la empresa.

c. Brechas de seguridad de datos: Riesgo de exposición de datos bancarios o personales del cliente durante el proceso de devolución, transferencia o reversión del pago.

Estos riesgos resaltan la importancia de implementar un sistema de gestión de devoluciones eficiente y bien documentado, con los controles suficientes para mitigar los efectos negativos en la operación y en la rentabilidad de la empresa.

Anexo N°5: Ámbito de aplicación de la Ley N°19.496 y 21.320

Artículo 2º.- Quedan sujetos a las disposiciones de esta ley:

a. *"Los actos jurídicos que, de conformidad a lo preceptuado en el Código de Comercio u otras disposiciones legales, tengan el carácter de mercantiles para el proveedor y civiles para el consumidor"*

Artículo 2º bis. - "No obstante lo prescrito en el artículo anterior, las normas de esta ley no serán aplicables a las actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución y comercialización de bienes o de prestación de servicios reguladas por leyes especiales, salvo:

a. *En las materias que estas últimas no prevean;*
b. *En lo relativo al procedimiento en las causas en que esté comprometido el interés colectivo o difuso de los consumidores o usuarios, y el derecho a solicitar indemnización mediante dicho procedimiento, y*
c. *En lo relativo al derecho del consumidor o usuario para recurrir en forma individual, conforme al procedimiento que esta ley establece, ante el tribunal correspondiente, a fin de ser indemnizado de todo perjuicio originado en el incumplimiento de una obligación contraída por los proveedores, siempre que no existan procedimientos indemnizatorios en dichas leyes especiales."*

Artículo 3º.- "Son derechos y deberes básicos del consumidor:

a. *El derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos;*
b. *El no ser discriminado arbitrariamente por parte de proveedores de bienes y servicios;*
e. *El derecho a la reparación e indemnización adecuada y oportuna de todos los daños materiales y morales en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por el proveedor, y el deber de accionar de acuerdo con los medios que la ley le franquea".*

Obligaciones del proveedor
Artículo 12.- "Todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio."

Artículo 14.- "Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor, antes de que éste decida la operación de compra. Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.

El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 19 y 20, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto."

Responsabilidad por incumplimiento
Artículo 18.- "Constituye infracción a las normas de la presente ley el cobro de un precio superior al exhibido, informado o publicitado."
Artículo 19.- "El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque."

Artículo 20.- "En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

a. *Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;*
b. *Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;"*

Artículo 21.- "El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20"
"Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado. En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22. Ley 19496 Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por haber sido sometido a un procedimiento concursal de liquidación, término de giro u Ley 20720 otra circunstancia semejante. Tratándose de la Art. 381 N° 2 devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá D.O. 09.01.2014 intentarse sino respecto del vendedor. El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.

Artículo 22.- "Los productos que los proveedores, siendo éstos distribuidores o comerciantes, hubieren debido reponer a los consumidores y aquellos por los que devolvieron la cantidad recibida en pago, deberán serles restituidos, contra su entrega, por la persona de quien los adquirieron o por el fabricante o importador, siendo asimismo de cargo de estos últimos el resarcimiento, en su caso, de los costos de restitución o de devolución y de las indemnizaciones que se hayan debido pagar en virtud de sentencia condenatoria, siempre que el defecto que dio lugar a una u otra les fuere imputable."

Artículo 23.- "Comete infracción a las disposiciones de la presente ley el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Ley 19496 Serán sancionados con multa de hasta 2.250 unidades tributarias mensuales."

Artículo 23.- "La publicidad falsa o engañosa difundida por medios de Art. 1 N° 11 a), b) comunicación social, en relación a cualquiera de los D.O. 13.09.2018 elementos indicados en el artículo 28, hará incurrir al infractor en una multa de hasta 1500 unidades tributarias mensuales. En caso de que incida en las cualidades de productos o servicios que afecten la salud o la seguridad de la población o el medio ambiente, hará incurrir al anunciante infractor en una multa de hasta 2.250 unidades tributarias mensuales."

Artículo 28.- "Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de: a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren b) la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante; c) las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial; d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a la normas vigentes; e) Las condiciones en que opera la garantía, y f) Su condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable."

Artículo 28 A.- "Asimismo, comete infracción a la LEY 19955 presente ley el que, a través de cualquier tipo de Art. único Nº 20 mensaje publicitario, produce confusión en los D.O. 14.07.2004 consumidores respecto de la identidad de empresas, actividades, productos, nombres, marcas u otros signos distintivos de los competidores."

Nota: En el caso del arts. 19, 20, 21 y 22, corresponden a derechos de garantía y retracto o restitución que corresponden a derechos de alcance de la ley N° 19.496, son procesos que no se encuentran en el alcance de este procedimiento, están cubiertas y tratadas en el procedimiento correspondiente y vigente en la empresa, la posibilidad de dar al cliente la opción de la devolución de dinero, tratada en el presente documento, van más allá de la ley y corresponden a una opción voluntaria de DS Dronestore, para conformidad y satisfacción de nuestros clientes.

ANEXO 6: Glosario

a. Clientes: corresponden a las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.
b. Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, importación, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa.
c. Inventarios: Lista detallada, ordenada y valorada de los productos que posee una empresa en un momento específico.
d. Información Comercial: Los datos, instructivos, antecedentes o indicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al cliente.
e. Líneas de Negocio: Corresponde al conjunto específico de productos o servicios que una empresa ofrece, a menudo con un enfoque particular en un segmento de mercado o una función empresarial específica. Las líneas de negocio actuales de Dronestore corresponden a Consumer, Enterprise y Nuevos Negocios (Nuvico y Bambulab).
f. Alcance del Procedimiento: Se refiere a la delimitación de este, especificando áreas, servicios y/o procesos que cubre. Incluye delimitación de objetivos, funciones, responsabilidades y obligaciones que establece el proceso.
g. Política de Devoluciones: Es el conjunto de reglas y directrices establecidas por la empresa, a las que tiene que acogerse el cliente para poder realizar la devolución.
h. Devoluciones: Las devoluciones de ventas son productos que un cliente ha comprado y luego ha devuelto al Jefe de Tienda, bien porque no estaba satisfecho con él o porque simplemente ha cambiado de opinión. Hay varios tipos de devoluciones:
- El reembolso, que se produce cuando se devuelve al cliente el importe íntegro de la compra.
- Devolución de un determinado porcentaje de la venta (productos no sellados y/o abiertos).
- Devolución del producto y realizar un cambio, en los que el cliente puede devolver un artículo al vendedor a cambio de otro, de igual valor o superior.

i. Cumplimiento Legal y Normativo: Conjunto de prácticas y procesos que las empresas implementan para asegurarse de que están operando de acuerdo con todas las leyes y regulaciones aplicables. Estos programas no solo se centran en el cumplimiento legal, sino también en la ética empresarial y la responsabilidad social.
j. **Solicitud de devolución:** Las devoluciones de ventas son productos o servicios que un cliente ha comprado y luego ha devuelto al vendedor, porque no estaba satisfecho con él, está fallado o porque simplemente ha cambiado de opinión.
k. **Punto de Venta:** Corresponde a las tiendas donde el cliente adquirió el producto que desea devolver, este procedimiento lo debe realizar en la misma tienda de compra.
l. **SKU:** Código del artículo generado por Subgerencia Comercial de acuerdo con la información registrada en NetSuite.
m. Logística inversa: Es el proceso de recuperar productos devueltos, productos de outlet después del término del proceso, o embalajes reutilizables de los clientes, y clasificarlos y entregarlos a ubicaciones apropiadas.
n. Backup: corresponde al respaldo de datos o respaldo de funciones que puede desempeñar las actividades del titular.
o. Boleta de Venta: Comprobante tributario digital o físico que registra una transacción comercial con un consumidor final.
p. Factura: Una factura de venta es un documento contable y legal que respalda una transacción comercial de bienes o servicios, cuyo destinatario final es una persona jurídica.
q. Nota de Crédito: Es un documento tributario electrónico que se emite para corregir, anular (total o parcialmente) o modificar una factura o boleta previamente emitida.
r. Guía de Despacho: Es un documento tributario obligatorio en Chile que respalda el traslado legal de mercancías por venta o movimientos interno