

	INSTRUCTIVO POLÍTICA DE VENTAS	CÓDIGO PD-VEN003-V02
---	---	---------------------------------

POLÍTICAS GENERALES DE VENTA

MATERIALES ELECTRICOS Y MECÁNICOS S.A.S pone a disposición su **POLÍTICA DE VENTA**, pensando en que nuestros **CLIENTES** estén informados de forma clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible y precisa sobre los productos y servicios que les ofrecemos. Razón por la cual, atendiendo los lineamientos del estatuto del consumidor ley 1480 de 2011 y con el fin de respetar la dignidad e intereses económicos de nuestros clientes, señalaremos algunos conceptos relevantes para el buen entendimiento y la transparencia de la política de ventas de nuestra empresa.

1. DEFINICIONES

¿Qué es la garantía? La garantía es la obligación temporal y solidaria que tienen a cargo los productores, importadores, proveedores o expendedores de responder al consumidor por calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los bienes y servicios que producen, proveen o expenden, de conformidad con las condiciones legalmente exigibles o las ofrecidas.

¿Qué es el término de la garantía? Es el periodo durante el cual los productores y proveedores o expendedores están obligados a responder por la condiciones de calidad, idoneidad, seguridad y buen funcionamiento del bien o servicio. Corresponde al que indique la ley o la autoridad competente y a falta de este, el que se anuncie por el productor o expendedor. Ante el silencio del productor o expendedor, el término de garantía para productos nuevos es de un año.

¿Qué aspectos incluyen las garantías?

- La reparación gratuita del producto, su transporte de ser necesario y el suministro oportuno de repuestos.
- Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización de acuerdo con su naturaleza.
- Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con su naturaleza.
- La entrega material del producto y cuando corresponda, el registro correspondiente, de manera oportuna.

FECHA DE ELABORACIÓN 15 de Febrero 2018	FECHA DE REVISIÓN 16-Julio-2018	FECHA DE APROBACIÓN 08-Agosto-2018
	Reviso: Paula Juliana Beltran Rios Cargo: Subgerente	Aprobó: Jose Gabriel Calle B. Cargo: Gerente

	PROCEDIMIENTO POLÍTICA DE VENTAS	CÓDIGO PD-VEN003-V02
---	---	---------------------------------

- Contar con disponibilidad de repuestos, partes e insumos y mano de obra capacitada, aún después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente y a falta de este, el anunciado por el producto.

¿Quién debe responder por la garantía de los bienes y servicios? Tanto los productores como los expendedores están obligados a responder solidaria y directamente ante los consumidores por la efectividad de la garantía. Dicha responsabilidad surge por disposición expresa de la Ley 1480 de 2011 y de la Constitución, con el fin de restablecer la igualdad de los consumidores frente a los productores y distribuidores, dada la asimetría real del mercado en la que se desenvuelve las relaciones de consumo.

Es preciso señalar que los productores o proveedores con independencia de que exista o no un vínculo contractual directo con el consumidor, deben responder por la efectividad de la garantía.

¿Puede el productor o proveedor negarse a hacer efectiva una garantía alegando una exclusión? No. Únicamente se podrán consagrar como exclusiones para hacer efectiva la garantía, las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en la ley. No obstante, cuando se trate de productos con imperfectos o deterioros, la garantía no será exigible con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el consumidor e informado en la factura de venta.

¿Cómo se puede exonerar de la obligación de garantizar un bien o servicio el productor, el proveedor o expendedor? De acuerdo con el artículo 16 de la ley 1480 de 2011 las causales de exoneración de responsabilidad del productor o proveedor, son la fuerza mayor, el caso fortuito, el hecho de un tercero, el uso indebido del bien o servicio por parte del consumidor y que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. Esta última causal no podrá ser alegada si no se suministraron instrucciones en idioma español.

En todo caso deberá probarse también el nexo de causalidad entre el motivo de exoneración invocado y el defecto del bien.

¿Cuántas garantías de bienes y servicios existen? De conformidad con la Ley 1480 de 2011 existen dos clases de garantías a saber:

- Garantía Legal
- Garantía Suplementaria

	PROCEDIMIENTO POLÍTICA DE VENTAS	CÓDIGO PD-VEN003-V02
---	---	---------------------------------

¿Qué es la garantía legal? La garantía legal está consagrada en el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 y se define como la obligación a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.

La garantía legal no tiene contraprestación adicional al precio del producto.

¿Qué es la garantía suplementaria? La garantía suplementaria tiene su fundamento en el artículo 13 de la Ley 1480 de 2011, y es aquella que amplía o mejora la cobertura de la garantía legal.

Pueden ser onerosas o gratuitas y deberán constar por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista.

Estas garantías podrán ser otorgadas por terceros especializados que cuenten con la infraestructura y recursos adecuados para cumplir con las garantías.

¿Cuál es el término de la garantía legal? El término de la garantía legal será el dispuesto por la Ley o la autoridad competente. A falta de norma que indique el término, este corresponderá al anunciado por el productor y proveedor.

En caso que no se indique el término de la garantía, este será de un año para productos nuevos.

¿A partir de qué momento empieza a correr el término de la garantía legal?

El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

¿El término es susceptible de interrupción? Se suspenderá durante el tiempo que el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.

¿Qué es el Retracto? En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

	PROCEDIMIENTO POLÍTICA DE VENTAS	CÓDIGO PD-VEN003-V02
---	---	---------------------------------

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
3. **En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;**
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

2. CONDICIONES GENERALES

A. INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LA EMISIÓN DE COTIZACIÓN

- I. Los datos como Número del Rut, Razón Social, Dirección comercial y dirección de entrega, deben ser verificados por el cliente, correo electrónico que recibe Facturación Electrónica.

	PROCEDIMIENTO POLÍTICA DE VENTAS	CÓDIGO PD-VEN003-V02
---	---	---------------------------------

- II. El cliente debe verificar la cotización, asegurándose que esta cumpla con los requerimientos y especificaciones de color, medidas, descripción del producto solicitado y demás referencias idóneas sobre los productos solicitados.
- III. Una vez aprobada la cotización con Orden de Compra, Orden de Pedido o aprobación de solicitud de material recibida por los diferentes canales de comunicación, MEM da por hecho que el cliente leyó, entendió y aprobó la Política de Ventas.
- IV. Cualquier modificación de estas políticas debe ser formalizada por escrito entre MEM y el cliente antes de emitir el pedido.
- V. La validez de la oferta es de 8 días hábiles a menos que se exprese otra diferente en la misma oferta.
- VI. Todas las ventas hechas por MEM a sus clientes están sujetas a las políticas generales de ventas.
- VII. Para efectos de cualquier controversia legal, el domicilio será la ciudad de Bogotá D.C. de conformidad con las leyes Colombianas.

B. ORDEN DE PEDIDO

- I. La disponibilidad del material cotizado se confirma al momento de tramitar la Orden de pedido.
- II. El cliente debe verificar la cotización antes de efectuar el pedido, para evitar futuros cambios.
- III. No se procesará ningún tipo de pedido, hasta que el vendedor reciba una cotización aprobada con Orden de Compra, Orden de Pedido o aprobación de solicitud de material recibida por los diferentes canales de comunicación; hecho que dará por leída, entendida y aceptada la Política de Ventas.
- IV. Las solicitudes de anulación o cambios en la orden de pedido deben ser aprobados por personal autorizado en MEM, los cuales pueden generar gastos inherentes al proceso y que deberán ser asumidos por el cliente.

C. PRECIOS

- I. Las ofertas y listas de precios publicadas manual o electrónicamente, tienen carácter indicativo, reservándose MEM el derecho de modificar la información publicada sin previo aviso. Los pedidos se aceptaran con reserva de un posible

	PROCEDIMIENTO POLÍTICA DE VENTAS	CÓDIGO PD-VEN003-V02
---	---	---------------------------------

cambio en el precio. El precio ofrecido solo se mantendrá cuando estuviera amparado por una cotización vigente.

- II. El precio del producto no incluye gastos de transporte, seguros, tasas suplementarias, impuesto al valor agregado (IVA), ni cualquier ajuste por cambios en el pedido no estimado.

D. FORMA DE PAGO

- I. Si no cuenta con condiciones de crédito, el pago debe ser 100% de contado y directamente a las cuentas bancarias de MEM, o en efectivo en las Cajas de pago de nuestras sedes (*Valor máximo permitido a recibir: seis Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (6 SMMLV)*).
- II. Cheque confirmado con Covinoc.
- III. Los pagos que se realicen con cheque, deben ser girados a nombre de MATERIALES ELECTRICOS Y MECANICOS SAS o MEM. NIT. 860.030.723-5 (*El cheque debe estar cruzado, con sello "Páguese al Primer Beneficiario"*).
- IV. MEM cobrará el 20% de sanción legal por devolución del cheque.
- V. Aceptamos tarjetas de crédito de las siguientes franquicias: Visa, Master Card y American Express.
- VI. Los descuentos por pronto pago o cualquiera otro que ofrezca MEM serán sujetos a cambios en cualquier momento.

E. DEPÓSITOS

Todos los depósitos deben ser realizados en las cuentas Bancarias autorizadas a nombre de MATERIALES ELÉCTRICOS Y MECÁNICOS S.A.S con Nit. 860.030.723-5:

ENTIDAD	TIPO CUENTA	CUENTA #	CODIGO RECAUDO	FORMATO PARA CONSIGNACIÓN
ITAU (HELM BANK)	CORRIENTE	0-01154921	8400	RECAUDO
BANCOLOMBIA	CORRIENTE	053-01087563	1903	RECAUDO
BANCO BOGOTA	CORRIENTE	036-307692		RECAUDO
BANCO BOGOTA	AHORROS	036-147296		RECAUDO
ITAU (HELM BANK)	AHORROS	001-021261	8341	RECAUDO
BANCOLOMBIA	AHORROS	053-01104636	39093	RECAUDO
ITAU (HELM BANK)	ROTATIVO	00-5432398		CONSIG TRADICIONAL
BANCO BOGOTA	ROTATIVO	73751001045		RECAUDO
BANCO POPULAR	CORRIENTE	061-143749		CONSIG TRADICIONAL

	PROCEDIMIENTO POLÍTICA DE VENTAS	CÓDIGO PD-VEN003-V02
---	---	---------------------------------

F. ENTREGA DE MERCANCIA EN MEM

- I. Las Sedes para retirar mercancía son Puente Aranda en Barrio Ortezal Cr 44 No 20C 07 y Sede Centro Cra 12 16 – 71, en la ciudad de Bogotá D,C.
- II. La entrega de mercancía se hará solo al personal autorizado por el cliente de manera escrita, se realizará la verificación de su identidad con la presentación de la cédula de ciudadanía y/o Código de Transportadora cuando el cliente envíe a recoger.
- III. El tiempo máximo de permanencia de ésta mercancía en las Bodegas de MEM será de dos (2) días hábiles. Si llega a superarse éste tiempo se pueden generar costos de almacenamiento.
- IV. MEM no será responsable de ningún incumplimiento o demora en la entrega de los productos, en caso de que la demora resulte de interrupciones en el proceso de fabricación del producto, por fuerza mayor o caso fortuito.

G. DESPACHO DE MERCANCIA

- I. Los precios cotizados, aplican para la entrega en plataforma de camión no más de 30 a 40 metros. No incluyen subir la mercancía a otros pisos.
- II. Si el material requiere montacargas o el cliente lo solicita para el descargue, es responsabilidad del cliente la disposición y el costo de éste.
- III. El Valor del flete se define de acuerdo a las condiciones pactadas con el vendedor.
- IV. El valor del flete asumido por el cliente se debe facturar.
- V. Para entregas el pedido será despachado a la dirección registrada o autorizada por el cliente y entregado a la persona autorizada.
- VI. Si el despacho es en Obra, la persona autorizada a recibir debe presentar la cédula de ciudadanía.
- VII. Para entregas locales (Bogotá y alrededores) el horario será el pactado con el vendedor.
- VIII. Para entregas fuera de Bogotá nuestra responsabilidad va hasta la entrega de la mercancía a la transportadora convenida, con las instrucciones dadas por el cliente.

	PROCEDIMIENTO POLÍTICA DE VENTAS	CÓDIGO PD-VEN003-V02
---	---	---------------------------------

- IX. MEM no es responsable en caso de que se experimente un retraso por parte de la Transportadora.
- X. El cliente podrá asegurar la mercancía a su cargo, para lo cual deberá autorizar por escrito a MEM, del pago del seguro y el monto asegurado, el cual será cobrado en la factura de compra dependiendo de las condiciones de envío.
- XI. El material será entregado en un primer nivel.
- XII. Para el momento de la entrega, el espacio físico donde se ubicará la mercancía debe estar despejado.
- XIII. El personal de MEM, no presta servicios de movilización de ningún tipo de material únicamente la entrega del pedido; por tal motivo MEM no se hace responsable por daños ocasionados a artículos movilizados por su personal en el sitio de entrega de la mercancía.
- XIV. MEM no presta servicios de mudanzas, por tal motivo no se hace responsable de cualquier ofrecimiento por parte de un empleado, o exigencia del cliente, de ir hasta cualquier destino y de las consecuencias que esto pudiese ocasionar.

H. GARANTIAS

- I. El cliente debe realizar una solicitud formal de garantía.
- II. La garantía será cubierta según: Listado de tiempos de Garantía, por el período allí indicado. El producto debe ser dirigido a nuestras instalaciones ubicadas en Puente Aranda o Centro.
- III. La garantía es aplicable únicamente por defecto de fabricación y la misma no cubre artículos que presenten daños físicos donde se evidencie el mal uso por parte del cliente. Tomando en cuenta que quedan expresamente excluidos de estas garantías los daños ocasionados en el producto consecuencia de: uso inexperto, incendios, inundaciones, terremotos, casos fortuitos, derrame de líquidos, en especial si son corrosivos, de insectos o roedores, exposición a condiciones climatológicas adversas, maltratos, abusos, caídas, instalaciones inadecuadas.
- IV. El producto en garantía será sometido a revisión o evaluación técnica para determinar la causa raíz de su daño o defecto. Si se determina según esta revisión que el daño es ocasionado por mala manipulación, instalación o negligencia, no se dará garantía del producto.
- V. En caso que una prueba de funcionamiento demuestre que el defecto no radica en la fabricación del artículo.

	PROCEDIMIENTO POLÍTICA DE VENTAS	CÓDIGO PD-VEN003-V02
---	---	---------------------------------

- VI. MEM no cubrirá la garantía por reparaciones cuando en el lapso de la misma, el producto haya sido revisado o reparado por terceros no autorizados por el fabricante.
- VII. La garantía se considera anulada en caso de deterioro o pérdida de la etiqueta de MEM en el producto o en caso que se detecte que el producto no fue suministrado por MEM. Quedando MEM exento de cualquier responsabilidad.
- VIII. En caso de enviar material por remesa, el cliente debe realizar el embalaje adecuado para el trámite de la misma.

I. DEVOLUCIONES

- I. Una vez efectuado el pedido de material, solo se acepta el retracto siempre y cuando cumplan con los requisitos del artículo 47 de la ley 1480 de 2011.
- II. No se acepta la devolución de ningún material de corte.
- III. No se acepta devoluciones de productos importados, o aquellos que son denominados bajo pedido.
- IV. El tiempo para solicitar una devolución será de 30 días calendario a partir de la fecha del pedido del material.
- V. En caso que el cliente solicite una devolución, ésta será evaluada.
- VI. Para las devoluciones acordadas, el material y empaque debe estar en perfectas condiciones y como fueron entregadas. De no cumplirse este requisito, la devolución no será aceptada.
- VII. El cliente asumirá el costo del flete y la responsabilidad de entregar en buen estado la mercancía.
- VIII. Cuando se identifique material averiado enviado por transportadora, se aceptará siempre y cuando, el cliente realice la verificación y anotación en guía del transportador la novedad presentada.

J. OTRAS DISPOSICIONES

- I. La empresa Declara que protege los datos suministrados por sus clientes en virtud de lo dispuesto en la normatividad regulatoria del derecho al HABEAS DATA Y PROTECCION DE DATOS.
- II. El usuario que no esté de acuerdo con los términos, debe abstenerse de usar este sitio. Este sitio es controlado y operado por **MATERIALES ELECTRICOS Y**

	PROCEDIMIENTO POLÍTICA DE VENTAS	CÓDIGO PD-VEN003-V02
---	---	---------------------------------

MECÁNICOS S.A.S desde sus oficinas ubicadas en Colombia. **MATERIALES ELECTRICOS Y MECÁNICOS S.A.S.** no se responsabiliza de que el material en este sitio sea apropiado o esté disponible para su uso en Colombia y otros países, estando prohibido su acceso desde territorios donde su contenido sea ilegal.

- III. Aquellos que decidan ingresar a este sitio desde otros países lo harán bajo su propia iniciativa y es su responsabilidad el sujetarse a las leyes locales que sean aplicables. Cualquier reclamo en relación con el uso de este sitio y el material en él contenido está regulado por las leyes de Colombia.

- IV. Los términos y condiciones están sujetos a cambios sin previo aviso en cualquier momento, bajo la sola voluntad de **MATERIALES ELECTRICOS Y MECÁNICOS S.A.S.**, y a partir de la fecha de modificación de estos términos y condiciones, todas las operaciones que se celebren entre **MATERIALES ELECTRICOS Y MECÁNICOS S.A.S** y el usuario se registrarán por el documento modificado, **MATERIALES ELECTRICOS Y MECÁNICOS S.A.S.** se reserva el derecho de realizar cambios en el sitio web, en las condiciones de uso y en las notificaciones legales en cualquier momento.

- V. **MATERIALES ELECTRICOS Y MECÁNICOS S.A.S.** se reserva el derecho de solicitar el retiro de enlaces que hayan sido establecidos en sitios web sin su expresa y previa autorización. El establecimiento en páginas no controladas por MEM. de enlaces a subdirectorios dentro del URL <http://www.mem.net.co/> ("Deeplinking") queda prohibido.

MATERIALES ELECTRICOS Y MECANICOS SAS se reserva el derecho de cambiar los términos y políticas de venta en cualquier momento.

ANEXO. TIEMPO DE GARANTÍAS

<i>Marca</i>	<i>Término de Garantía</i>
3M	12 Meses (1Año)
APC	12 Meses (1Años) *
CENTELSA	12 Meses (1Años) *
COLMENA	12 Meses (1Año)
CORAFLEX	12 Meses (1Año) *
CU CONECTORES	12 Meses (1Año)
EATON	12 Meses (1Año)
GONVARRI – MECANO	12 Meses (1Año)
HIKVISION	12 Meses (1Año) *
LEVITON	12 Meses (1Año) *
LINAK	12 Meses (1Año) *
MIRCOM	12 Meses (1Año) *
PANDUIT	12 Meses (1Año) *
PAVCO	12 Meses (1Año)
PEMSA	12 Meses (1Año) *
PROCABLES	12 Meses (1Año) *
SCHNEIDER ELECTRIC	12 Meses (1Año) *
SOLUCIONES MDS	12 Meses (1Año)
STECK	12 Meses (1Año)
SYLVANIA	12 Meses (1Año) *
TELDOR	12 Meses (1Año) *
UNEX	12 Meses (1Año)
WEIDMULLER	12 Meses (1Año) *
IMPRESORA LS8 PANDUIT	6 Meses

(*) Algunos de los productos están sujetos a una garantía superior otorgada por el fabricante.

*Firma:

Nombre:

C.c.

Cargo:

Fecha:

*Con la firma Certifica y acepta la política de ventas y garantía de productos de MEM; así mismo su responsabilidad de comunicarla al interior de su Organización y se acepta el tratamiento de datos personales y conocimiento del AVISO DE PRIVACIDAD Y AUTORIZACIÓN EXPRESA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES