

PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PD-VEN-002
VENTAS	VERSIÓN: 6.7
POLÍTICA DE VENTA	EDICIÓN: 11/MAY/2026

1. OBJETIVO:

MATERIALES ELÉCTRICOS 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. Teniendo en cuenta 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.

2. ALCANCE:

Toda relación comercial

3. 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.
- . 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 desenvuelven 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

¿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.

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.

¿Qué es una estimación? Es el documento soporte de cotización de los productos solicitados por el cliente. En el siguiente documento puede encontrar el término estimación o cotización que corresponden al mismo documento.

4. DESARROLLO:

CONDICIONES GENERALES

4.1 INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LA EMISIÓN DE ESTIMACIÓN

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

4.1.2 El cliente debe verificar la estimación, asegurándose que esta cumpla con los requerimientos y especificaciones de color, medidas, descripción del producto solicitado y demás referencias idóneas sobre los productos solicitados antes de realizar el pedido.

La estimación obedece a nuestra mejor interpretación de su requerimiento, es responsabilidad del solicitante solicitar y validar la ficha técnica y especificaciones de lo ofertado. MEM no asume ninguna responsabilidad técnica sobre la confirmación del cliente de lo ofertado.

No aplica para vitrina, se realiza con el asesor en el momento de procesar la solicitud.

4.1.3 Una vez acepte la cotización y genere Orden de Compra, Orden de Pedido o aprobación de solicitud de material recibida por los diferentes canales de comunicación escrita (WhatsApp, Email o herramienta corporativa) o verbal (llamada telefónica o vitrina), MEM da por hecho que el cliente leyó, entendió y aprobó la Política de Ventas.

Cualquier modificación por parte del cliente sobre el detalle de su pedido debe ser formalizada por escrito entre MEM y el cliente antes de emitir el pedido.

4.1.4 La validez de la oferta es de 15 días calendario a menos que se exprese otra diferente en la misma oferta.

4.1.5 Todas las ventas hechas por MEM a sus clientes están sujetas a las políticas generales de ventas.

4.1.6 Para productos bajo pedido, se debe entregar firmado el Anexo N° 2 y consultar con el asesor las condiciones para solicitud del mismo.

4.1.7 Para efectos de cualquier controversia legal, el domicilio será la ciudad de Bogotá D.C. de conformidad con las leyes colombianas.

4.1.8 Los pedidos se aceptarán con reserva de un posible cambio en el precio. El precio ofrecido solo se mantendrá cuando estuviera amparado por una estimación vigente y/o según términos y condiciones comerciales informados.

4.1.9 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.

4.1.10 El precio unitario es válido únicamente para la compra total de la estimación enviada en ese documento, si las cantidades varían el precio puede variar.

4.2 FORMA DE PAGO

4.2.1 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 la Caja de pago de nuestra sede:

- Sede Bogotá Puente Aranda Cr 44 # 20C-07 **Valor máximo permitido a recibir en efectivo: \$3.000.000 pesos colombianos**

4.2.2 Cheque confirmado con Covinoc.

4.2.3 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").

4.2.4 MEM cobrará el 20% de sanción legal por devolución del cheque.

4.2.5 Aceptamos tarjetas de crédito de las siguientes franquicias: Visa, Visa Electron, MasterCard y Maestro.

4.2.6 Los descuentos por pronto pago o cualquiera otro que ofrezca MEM serán sujetos a cambios en cualquier momento.

4.2.7 Todas las ventas y facturas se emiten desde la sede ubicada en Bogotá.

4.3 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 DE CUENTA	CUENTA #	FORMATO PARA CONSIGNACIÓN
BANCO DE BOGOTÁ	AHORROS	036-147296	RECAUDO
ITAU	AHORROS	001-021261	RECAUDO
BANCOLOMBIA	AHORROS	053-01104636	RECAUDO

Nota: Si requiere código para recaudo, confirme con asesor

4.4 ORDEN DE PEDIDO

4.4.1 La disponibilidad del material cotizado se confirma al momento de tramitar la Orden de pedido.

4.4.2 Para clientes crédito, no se procesará ningún tipo de pedido, hasta que el asesor reciba una estimación aprobada con Orden de Compra, Orden de Pedido o aprobación de solicitud de material recibida por los diferentes canales de comunicación escrita o verbal del personal autorizado por la empresa o persona natural.

4.4.3 Para clientes de contado atendidos por un asesor comercial, no se procesará ningún tipo de pedido hasta que reciba la estimación aprobada por parte de la persona autoriza por la empresa o persona natural, el soporte de pago y éste se vea reflejado en las cuentas bancarias. Durante el proceso la disponibilidad está sujeta salvo venta previa.

4.4.4 Para clientes de contado cuya compra sea a través de tienda virtual no se procesará ningún tipo de pedido hasta que payU Latam realice la verificación del pago, confirmación y el área de Cartera de MEM valide la transacción y tarjetahabiente acorde a nuestro proceso antifraude. Durante el proceso la disponibilidad está sujeta salvo venta previa.

4.4.5 Para pedidos y/o órdenes de compra que incluyan productos bajo pedido que han sido informados previamente, el asesor debe recibir la notificación (ver anexo 1) firmada por el cliente aceptando las condiciones de NO CAMBIO, NO DEVOLUCION y PAGO DE ANTICIPO para proceder con la solicitud.

4.4.6 Las solicitudes de anulación o cambios en la orden de pedido deben ser aprobados por personal autorizado en MEM, éstos pueden generar gastos que deberán ser asumidos por el cliente. (Ver numeral 4.9).

4.4.7 Tenga en cuenta los horarios de solicitud y/o entrega establecidos, estos serán informados por su asesor.

4.5 VIGENCIA OFERTAS

4.5.1 Las ofertas entregadas y listas de precios publicadas tienen carácter indicativo, reservándose MEM el derecho de modificar la información publicada sin previo aviso. Los pedidos se aceptan o rechazan. MEM se reserva de un posible cambio en el precio según disponibilidad por ventas previas.

4.5.2 Las partes podrán acordar vigencias diferentes según la negociación y condiciones comerciales.

4.6 ENTREGA DE MERCANCIA EN MEM

4.6.1 La Sede para retirar mercancía es Puente Aranda en Barrio Ortezal Cr 44 No 20C 07, en la ciudad de Bogotá D.C.

4.6.2 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.

4.6.3 El tiempo máximo de permanencia de esta mercancía en las Bodegas de MEM será de dos (2) días hábiles. Si llega a superarse este tiempo se pueden generar costos de almacenamiento que se incluirán en la factura de material.

4.6.4 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.

4.6.5 En caso de algún reclamo al momento de la entrega se debe registrar inmediatamente por escrito en la observación de la guía o documentos de entrega. Luego proceda a notificar en un plazo máximo de dos (2) días hábiles a su asesor o escribanos al e-mail: servicioalcliente@mem.net.co.

4.7 DESPACHO DE MERCANCIA

4.7.1 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, se entregará en un primer nivel.

4.7.2 Si el material requiere montacargas u otra maquinaria para el descargue, es responsabilidad del cliente la disposición y el costo de éste.

4.7.3 El Valor del flete se define de acuerdo a las condiciones comerciales pactadas con el asesor.

4.7.4 El valor del flete asumido por el cliente se incluye en la factura de material.

4.7.5 Para entregas, el pedido será despachado a la dirección registrada en Orden de Venta o autorizada por el cliente y entregado a la persona autorizada.

4.7.6 Si el despacho es en Obra en Bogotá, la persona autorizada a recibir debe presentar la cédula de ciudadanía.

4.7.7 Para entregas locales (Bogotá y municipios cercanos) confirme el horario con su asesor.

4.7.8 Para entregas fuera de Bogotá, denominada remesa, nuestra responsabilidad va hasta la entrega de la mercancía a la transportadora y confirmación de N° de guía. El seguimiento es responsabilidad del cliente. No se realizan entregas en Obras fuera de Bogotá.

4.7.9 MEM no es responsable en caso de que se genere un retraso por parte de la Transportadora o situaciones fortuitas.

4.7.10 Las remesas por medio de transportadores externos son asegurados por el valor mínimo permitido, si el cliente desea asegurar la mercancía a su cargo por un valor diferente deberá autorizar por escrito a MEM indicando el monto a asegurar y realizar pago del seguro. Éste será FACTURADO Y cobrado dependiendo de las condiciones de envío.

4.7.11 Para el momento de la entrega, el espacio físico donde se ubicará la mercancía debe estar despejado.

4.7.12 Cuando se recibe material por transportadora, el Cliente debe verificar el material recibido para firmar la guía de entrega. En caso de alguna novedad, debe dejarla relacionada en la guía de entrega y notificar a su asesor. (Ver numeral 4.6.5)

4.7.13 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.

4.7.14 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.

4.8 GARANTIAS

4.8.1. Solicitud de Garantía

4.8.1.1 Realice solicitud a través de la pestaña contáctenos/Garantía en nuestra página www.mem.net.co.

4.8.1.2 Diligencie el formato y cárguelo en la página web.

4.8.1.3 En las próximas 48 horas hábiles recibirá un correo electrónico informando el N° de caso de garantía para enviar a nuestras instalaciones el material. En el correo indique el N° de guía de transporte del material o la sede en donde entregará en Bogotá el material, puede entregar con el formulario diligenciado y/o indicando solo el N° caso de garantía. Realice la entrega del producto en la zona de Despachos de Logística o si el envío de material corresponde a una ciudad diferente a Bogotá debe ser enviada a nombre de MEM para su respectivo proceso.

4.8.1.4 Por motivos de seguridad, MEM no recibe material que llegue a nuestra sede y no cuente con el formulario diligenciado y/o notificación de caso de garantía confirmado. Serán rechazados.

4.8.2 Tiempos de respuesta:

4.8.2.1 MEM define un tiempo de 3 días hábiles para informar el proceso a seguir de la solicitud recibida, Servicio al Cliente

confirmará vía e-mail el N° de Seguimiento creado en nuestro sistema. *(Tenga en cuenta los tiempos establecidos en la Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor informan la reposición o la reparación deberá realizarse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación. En los casos en los que el productor o proveedor dispongan de un bien en préstamo para el consumidor mientras se efectúa la reparación del mismo, el término para la reparación podrá extenderse hasta por sesenta (60) días hábiles.)*

4.8.3 Vigencia y cobertura de la garantía:

4.8.3.1 El periodo de vigencia de la garantía según el producto está indicado en el Anexo 2. Listado de tiempos de Garantía.

4.8.3.2 Cobertura de 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 e instalaciones inadecuadas.

4.8.3.3 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.

4.8.3.4 MEM no cubrirá la garantía cuando el producto haya sido revisado o reparado por terceros no autorizados por el fabricante.

4.8.3.5 Si se identifica que el producto no fue suministrado por MEM, no aplicará para trámite de garantía y será devuelta a sus instalaciones con fletes al cobro. Quedando MEM exento de cualquier responsabilidad.

4.8.3.6 La garantía no cubre montaje, desmontajes, instalación, desinstalación, lucro cesante, afectación a terceros ni cualquier otro concepto diferente a producto.

4.8.3.7 En caso de ser requerido una visita técnica para validar la aprobación de la garantía y se requiera revisiones en altura, el cliente debe suministrar el personal adicional apropiadamente calificado y capacitado y los equipos de seguridad necesarios debidamente certificados para la ejecución de la misma, tales como escaleras, andamios, elevadores o similares. Asimismo, si los resultados de la visita y evaluaciones de laboratorio evidencian que la falla del producto corresponde a una inadecuada instalación, el costo de la visita será facturada al cliente. La cual se emitirá junto con el reporte de la visita técnica.

4.8.3.8 Todo el proceso de garantía se gestiona con revisión y evaluación física de los productos por parte de Soporte técnico, no se tramitarán garantías ni reposiciones por anticipado.

4.8.4 Gastos y condiciones de transporte:

4.8.4.1 MEM asumirá los costos atribuidos al transporte en el caso que la garantía es aprobada, caso contrario, el material será retornado con fletes al cobro.

4.8.4.2 El cliente debe realizar el embalaje adecuado en sus envíos para trámite de garantía con el fin de evitar cualquier daño en el transporte.

4.8.5 Respuesta a la garantía:

4.8.5.1 MEM otorgará un equipo reparado, nuevo o nota crédito según aplique dejando constancia en el FT-PROD-006 Soporte de entrega, en caso de no recibirlo comuníquese a servicioalcliente@mem.net.co.

4.8.6 Reparaciones:

4.8.6.1 Cuando se entrega un equipo reparado como respuesta de garantía el cubrimiento posterior de la misma corresponde al tiempo que reste de garantía inicial, sumando el tiempo que el producto estuvo en reparación.

4.9 DEVOLUCIONES

MEM como parte de su servicio postventa informa a sus clientes el trámite, condiciones y restricciones para las solicitudes de devolución de material que no son consideradas garantías tales como: cambios, cancelación de pedido o sobrantes de obra.

El tiempo para solicitar una devolución será de 15 días calendario a partir de la fecha de entrega del material. *(no aplica para solicitudes de años anteriores, tal como solicitudes de devolución en los primeros 15 días del año)*

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 y sus excepciones (tener en cuenta las condiciones de retracto pág. 4)

4.9.1 Solicitud de Devolución de Material

4.9.1.1 Descargue en nuestra página web www.mem.net.co el formulario.

4.9.1.2 El cliente debe diligenciar y cargar solicitud del formato en la página o enviará a su asesor de confianza para la preaprobación. Durante las siguientes 48 horas hábiles, se notificará vía e-mail la pre - aprobación del material para ser enviado a nuestras instalaciones. No se acepta devoluciones de productos denominados bajo pedido ya que no son habituales en el inventario de MEM.

4.9.1.3 En casos de excepción, se podrá recibir el material con cobro al cliente de costos asociados a la devolución, los cuales serán notificados en el correo de pre-aprobación.

4.9.1.4 Para las devoluciones acordadas, se debe garantizar que el material y empaque estén en perfectas condiciones y como fueron entregados. De no cumplirse este requisito, la devolución no será aceptada.

4.9.1.5 Los fletes del envío deben ser asumidos por el cliente.

4.9.1.6 Si usted se encuentra fuera de Bogotá, y en caso de que MEM asuma el flete de material de devolución, deberá esperar la programación de recogida por parte de MEM, de otro modo, MEM no recibirá envíos con flete al cobro.

4.9.1.7 Si el material es enviado a nuestras instalaciones sin preaprobación, será rechazado y se retornará el material con fletes al cobro. MEM no se hace responsable del material retornado.

4.9.1.8 Si el material pre - aprobado tiene factura a crédito, el cliente será el encargado de realizar el reclamo una vez sea confirmado por el Representante de Ventas.

4.9.2 Restricciones

4.9.2.1 No se acepta la devolución de ningún material de corte.

4.9.2.2 No se acepta devoluciones o cambios de productos importados, o aquellos que son denominados bajo pedido. (Ver Anexo 1)

4.9.2.3 No se acepta cancelación de servicios de calibración (Ver Anexo 3)

4.9.2.4 Para ventas no tradicionales o a distancia (comercio electrónico) el consumidor puede solicitar el retracto siempre y cuando cumplan con los requisitos del artículo 47 de la ley 1480 de 2011. (ver introducción y aplicar el proceso de devolución 9.1)

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 (comercio electrónico) , 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.

4.10 OTRAS DISPOSICIONES

4.10.1 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.

4.10.2 Las cotizaciones (Estimaciones), propuestas técnicas, estructuras de precios y demás información comercial suministrada por la empresa son de carácter confidencial y propiedad de la empresa. El cliente se obliga a utilizar dicha información únicamente para la evaluación de la oferta y se abstendrá de divulgarla o suministrarla a terceros sin autorización previa y escrita.

4.10.3 El usuario de la página web que no esté de acuerdo con los términos, debe abstenerse de usar este sitio. Este sitio es controlado y operado por **MATERIALES ELECTRICOS Y 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.

4.10.4 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.

4.10.5 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 regirán 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.

4.10.6 **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.

4.10.7 **MATERIALES ELECTRICOS Y MECÁNICOS S.A.S.** MATERIALES ELECTRICOS Y MECÁNICOS SAS identificada con Nit. 860.030.723-5 con sede principal en la Carrera 44 # 20C 07 en la ciudad de Bogotá, Teléfono: 3347666, dando cumplimiento a Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013, le informa que:1) MEM será el responsable del tratamiento de los datos personales que suministre y serán tratados de acuerdo a las funciones propias de la Organización o cumplimiento de obligaciones legales que involucren al Titular. Para mayor información puede consultar nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, y Manual de Protección y Uso de Datos Personales, en la página web: www.mem.net.co. 2) Usted como Titular del dato, en cualquier momento puede interponer y seguir el procedimiento en pro de la defensa de sus derechos, incluyendo la actualización, cambio o modificación y supresión de los datos recolectados por MEM. Para el trámite debe realizar el diligenciamiento del formato: Reclamaciones para tratamiento de datos personales, adjuntar fotocopia de la cedula y dirigirlo al área de Servicio al cliente en la dirección: Cra. 44 #20c-07, área encargada de la protección de datos personales, en caso de dudas o inquietudes puede escribirnos al correo: protecciondedatos@mem.net.co. 3) MEM garantiza la confidencialidad, seguridad, transparencia, acceso y circulación restringida de los datos y se reserva el derecho de modificar su política de tratamiento de datos personales y el presente aviso en cualquier momento, el cual será informado y publicado oportunamente en la página web.4) Leído lo anterior y obrando en mi calidad de titular de los datos e información de carácter personal, privados y semiprivados, hago constar de manera expresa, previa y escrita, que al suscribir la presente declaración, estoy otorgando autorización a **MATERIALES ELÉCTRICOS Y MECÁNICOS SAS** para que en calidad de responsable, recolecte,

almacene, use, actualice y/o suprima los datos e informaciones de carácter personal aquí suministrados, de acuerdo a la finalidad establecida en la política y manual de protección de datos de MEM hasta que explícitamente la revoque con una comunicación por escrito.

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

REGISTROS RELACIONADOS:		
CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE

5. ANEXOS:

[Anexo 1. Notificación de Productos Bajo Pedido y/o Productos de Importación bajo necesidad del cliente](#)

Notificación de Productos Bajo Pedido y/o Productos de Importación bajo necesidad del Cliente

Apreciado Cliente

El siguiente comunicado tiene como objetivo informarle(s) que los productos que está solicitando comprar y/o despachar no son de nuestro inventario habitual y son considerados bajo pedido, motivo por el cual no podemos aceptar cancelaciones de su orden de compra y/o pedido, cambio(s) y/o devoluciones del material requerido, esto no afecta el proceso de garantía según Nota 3.

Para lo cual quedamos atentos de la aceptación del presente manejo, que aplicarán para el (los) siguiente(s) producto(s) relacionados a continuación:

ESTIMACIÓN	REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	FECHA ESTIMADA DE ENTREGA

Con la aceptación de la notificación adjunta procesaremos su orden de compra y/o pedido n° _____ del material en mención, entendiendo que revisó y acepta las fichas técnicas del producto.

Nota 1. Los tiempos ofrecidos están sujetos a un proceso normal en el transporte y/o trámites aduaneros, cualquier novedad en el proceso de importación se comunicará con anterioridad, por lo cual, NO se permite cancelación de pedido de forma unilateral, se debe evaluar entre ambas partes.

Nota 2. Las devoluciones de material se rigen acorde al numeral 4.9.9.2. de la política de ventas.

Nota 3. Todos los productos comercializados por MEM tienen derecho a garantía acorde al numeral 4.8 Garantía y el Anexo 2. Tiempos de garantía referenciados en nuestra política de ventas. Cuando el tiempo es superior al referenciado en el Anexo 2, se confirma por escrito al cliente al momento de la negociación.

Nota 4. La política de ventas podrá ser consultada en cualquier momento a través de nuestro portal web: <https://mem.net.co/nosotros/> Sección políticas

Aceptado,

Nombre de la empresa:		Firma y Sello:
Nombre del contacto:		
Cargo:		
Recepción Ficha Técnica:		

Cordialmente,

Materiales Eléctricos y Mecánicos SAS

Nit. 860.030.723-5

www.mem.net.co

[Anexo 2. Tiempos de Garantía](#)

TIEMPOS DE GARANTÍA

MARCA	TÉRMINO DE GARANTÍA	MARCA	TÉRMINO DE GARANTÍA
3M	12 Meses (1 Año)*	PAVCO	12 Meses (1 Año)*
CENNELSA	12 Meses (1 Año)*	PEMSA	12 Meses (1 Año)*
COLMENA	12 Meses (1 Año)*	POWEST	12 Meses (1 Año)*
CORAFLEX	12 Meses (1 Año)*	Batería Powest	6 Meses
CU CONECTORES	12 Meses (1 Año)*	PANDUIT	12 Meses (1 Año)*
EATON	12 Meses (1 Año)*	RUIJIE	12 Meses (1 Año)*
FLUKE	12 Meses (1 Año)*	SOLUCIONES MDS	12 Meses (1 Año)*
Piezas de desgaste Fluke	3 Meses	STECK	12 Meses (1 Año)*
GONVARRI-MECANO	12 Meses (1 Año)*	SYLVANIA	12 Meses (1 Año)*
HYTERA	12 Meses (1 Año)*	SCHNEIDER ELETRIC	12 Meses (1 Año)*
Accesorios de Hytera	6 Meses	SIMPLEX	12 Meses (1 Año)*
HIKVISION	12 Meses (1 Año)*	TP-LINK	12 Meses (1 Año)*
LEVITON	12 Meses (1 Año)*	TELDOR	12 Meses (1 Año)*
LINAK	12 Meses (1 Año)*	UNEX	12 Meses (1 Año)*
NEXXT	12 Meses (1 Año)*	WEIDMULLER	12 Meses (1 Año)*

Nota 1. Las garantías de Hikvision se tramitarán a través de los Puntos de Servicio Técnico autorizados por la marca (PSTAH). Si necesita más información, comuníquese con el área de ventas.

(*) Algunos de los productos están sujetos a una garantía superior acorde a los términos y condiciones según la política del fabricante. Para mayor información o marcas no referenciadas consulte con su asesor.

*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.

[Anexo 3. Notificación de Servicio de Calibraciones](#)

Notificación de Servicio de Calibraciones

No. Estimación MEM _____

Apreciado Cliente

El siguiente comunicado tiene como objetivo informar que el servicio de calibración que está solicitando se efectúa para artículos con seriado. Por ello, una vez enviado el (los) artículo(s) a calibración NO se aceptará cancelaciones de su orden de compra y/o pedido. Es de aclarar que este proceso no afecta el proceso de garantía.

Con la aceptación de la presente notificación procesaremos su orden de compra y/o pedido N° _____, entendiéndose que ha

revisado y aceptado las condiciones generales para iniciar este servicio.

Nota 1. El tiempo de entrega del equipo calibrado está sujeto al ofrecido por los laboratorios certificados. Si se presenta novedad en el servicio se le comunicará de forma inmediata. No se permite cancelación del pedido de forma unilateral.

Nota 2. Todos los productos comercializados por MEM tienen derecho a garantía acorde a nuestra Política de Ventas en el numeral 4.8 *Garantía* y el Anexo 2. *Tiempos de garantía*.

Nota 3. La política de ventas podrá ser consultada en cualquier momento a través de nuestro portal web: <https://mem.net.co/nosotros/> sección políticas.

Acepto las condiciones de la presente Notificación:

Nombre de la empresa:		Firma y Sello:
Nombre del contacto:		
Cargo:		

Cordialmente,
Materiales Eléctricos y Mecánicos SAS
Nit. 860.030.723-5
www.mem.net.co

[Anexo 4. Autorización Transferencia de Datos de Cotizaciones y Venta a Fabricante](#)

Autorización Transferencia de Datos de Cotizaciones y Venta a Fabricante

Apreciado Cliente,

El siguiente comunicado tiene como objetivo solicitar autorización de transferencia de los datos necesarios que se encuentran en nuestra base para la finalidad de revisión, seguimiento, registro de proyectos, garantías, promociones, capacitaciones, programas de fidelización, campañas de mercadeo y/o rebate que den a lugar con los fabricantes del portafolio vigente de MEM.

Los datos personales e información compartida serán tratados acorde a las políticas definidas por el fabricante garantizando la confidencialidad y trato adecuado para la finalidad explícita anteriormente.

Nota: Para mayor información sobre nuestra Política de Tratamiento de Datos puede revisarla en el siguiente link: http://www.mem.net.co/mem.net.co/calidad/Politica_Datos.pdf o comunicarse a través del correo protecciondedatos@mem.net.co.

Autorizo,

Nombre de la empresa:		Firma y Sello:
Nombre del contacto:		
Cargo:		
Fecha:		

Cordialmente,
Materiales Eléctricos y Mecánicos SAS
Nit. 860.030.723-5
www.mem.net.co

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
5	01/Nov/2019	Se realiza revisión general en las condiciones establecidas en la política en el mes de Octubre, esta versión aplica a partir del 01 de noviembre de 2019**.
5	12/Jun/2020	Se realiza modificación al Anexo 1 de la versión 5 de la política Notificación de Producto Bajo Pedido.
6	05/Feb/2021	Se realizan actualización de condiciones de: Garantías Devoluciones Orden de pedido Vigencia de ofertas Notificación de producto bajo pedido

6.1	28/Abr/2022	Se realiza actualización de Sede Medellín ya que no se tiene sede física sino solo personal de soporte. Adicional, se especifica los documentos de cotización=estimación.
6.2	13/Feb/2023	Se realiza aclaración de: 1. Tiempo de garantía cuando un equipo ingresa a reparación. 2. Actualización de marcas en tiempos de garantías 3. Actualización de cuentas bancarias para consignación.
6.3	03/Ago/2023	Se agrega numeral 4.9.1.6 donde no se reciben material sin una previa programación. Se agrega anexo 3 de servicios de calibración.
6.4	04/Abr/2024	Se actualiza el monto de efectivo a recibir en caja Puente Aranda y se adiciona Nota 1 en el Anexo 2. Tiempo de Garantía para respuesta de garantía de la marca Hikvision.
6.5	02/Ago/2024	Se adiciona el tiempo de garantía de los accesorios de Hytera y se actualiza dirección de sede.
6.6	31/Mar/2026	Se adiciona el tiempo de garantía de las marcas NEXXT y SIMPLEX.
6.7	11/May/2026	Se agrega numeral 4.10.2, con la siguiente disposición; Las cotizaciones (Estimaciones), propuestas técnicas, estructuras de precios y demás información comercial suministrada por la empresa son de carácter confidencial y propiedad de la empresa. El cliente se obliga a utilizar dicha información únicamente para la evaluación de la oferta y se abstendrá de divulgarla o suministrarla a terceros sin autorización previa y escrita.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: ALEJANDRO ZAMBRANO OLIVEROS Cargo: APRENDIZ OPERACIONAL APOYO Fecha: 11/May/2026	Nombre: ERLEI ARTURO PARDO AGUDELO Cargo: GERENTE VENTAS Fecha: 11/May/2026	Nombre: JOSE GABRIEL CALLE BERNAL Cargo: GERENTE GENERAL Fecha: 11/May/2026

COPIA CONTROLADA