

POLÍTICA DE ENTREGA DE MERCANCÍA PARA SOCIOS DE NEGOCIOS

SUMINISTROS E IMPRESOS S.A.S. da por entendido que al momento de comprar cualquiera de nuestros productos el socio de negocio acepta los términos, condiciones y políticas de entrega especificados a continuación:

- Con el fin de brindar una atención oportuna en nuestras instalaciones es importante diligenciar el registro (ED-R21) Registro Ingreso Socio de Negocio, al momento de ingresar a nuestras instalaciones.
- Para despachos en nuestras instalaciones, solo se le entregará mercancía al personal autorizado por el socio de negocio que se encuentre registrado en nuestro sistema.
- Si existe cambio de personal autorizado para recoger mercancía por parte de nuestro socio de negocio, es imprescindible y de responsabilidad de este último, comunicar oportunamente dichos cambios al área de Servicio al Cliente con el fin de actualizar nuestra información y poder realizar la entrega efectiva de su pedido.
- El cliente debe disponer de tiempo necesario para la entrega del pedido.
- Al realizar la entrega el socio de negocio debe verificar las referencias, cantidades, estado del producto y fechas de vencimiento (si aplica) de los productos relacionados en la factura, y deberá diligenciar con el nombre legible o firma, sello (sí aplica) y la fecha al momento de recibir a satisfacción sus pedidos, ya que la Organización no se hace responsable por faltantes o averías que no sean manifestados al momento de recibir la mercancía.
- Toda entrega sin excepción debe estar soportada con la (EV-R01) Factura Electrónica de Venta.
- Si el pedido es para despacho local debe realizarse con un día hábil de anticipación, el plazo de entrega está sujeto al siguiente día hábil. Se ha de tener en cuenta que los plazos indicados se computan en días laborales (lunes a viernes) y que pueden verse afectados por fiestas locales o nacionales, o por causas extraordinarias, sanitarias, meteorológicas o de otra índole.
- Si el pedido es para despacho nacional, este se realiza por medio de una transportadora externa, tenga en cuenta que los tiempos de entrega pueden verse afectados por fiestas locales o nacionales, o por causas extraordinarias, sanitarias, meteorológicas o de otra índole.

- El plazo de entrega se cuenta a partir de la confirmación del pago y del estado de cartera de cada socio de negocio.
- El socio de negocio debe tener presente que existe un valor mínimo de facturación para el despacho de su pedido, antes de IVA. Si el pedido es inferior a este valor, el despacho debe ser aprobado por el área de servicio al cliente.

POLÍTICA DE GARANTÍAS

- SUMINISTROS E IMPRESOS S.A.S. sólo garantizará el producto vendido directamente a sus socios de negocios.
- El tiempo de garantía de todos nuestros productos atiende a las políticas de garantía de cada proveedor o casa productora.
- La garantía entra en vigencia a partir de la fecha de compra que se detalla en la factura y sólo cubre los gastos de sustitución del producto; quedan excluidos todos los gastos generados por reparación, traslado o transporte del mismo.
- Todos los productos están sujetos a revisión y aprobación por parte del proveedor (lo cual no obliga a la Organización a que la recepción del producto para estudio sea la aceptación del mismo). Se deberá entender por revisión, la verificación del funcionamiento y estado físico del producto.
- El trámite de la garantía de los productos sólo puede gestionarse en las instalaciones de SUMINISTROS E IMPRESOS S.A.S o por recepción a domicilio, bajo la autorización expresa del Analista de Garantías; se requiere para ello presentar una carta, donde se mencione el número de la factura y una descripción breve de la falla o problema presentado; acompañado del producto, sus partes y su empaque original (sí aplica) para validar la solicitud, junto con una copia de la factura de ser posible.
- Si la garantía es aprobada, ésta se hará válida con alguna de las siguientes opciones:
 - o Entregar un producto igual.
 - o En caso de que la garantía no pueda ser cubierta con producto, se entregará una nota crédito por el monto facturado para el momento de la compra, la cual podrá aplicar a sus próximos pedidos; siempre y cuando el producto en mención haya pasado los controles de aceptación.

- Las garantías de los productos de consumibles de impresión deberán realizarse directamente con el respectivo fabricante, en las siguientes líneas de comunicación:
 - Hewlett Packard: Línea nacional 01 800 518 4842 , Tel. 601- 508 55 53 en Bogotá
 - Epson: Calle 100 # 19-54 Local 101, Tel. 5235000 – 5922200 en Bogotá ó 018000915235 a nivel nacional

EXCLUSIONES DE GARANTÍAS

Quedan excluidos de toda garantía:

- Los defectos o deterioros producidos por agentes externos, accidentes, fallas eléctricas de voltaje, por desgaste, mal almacenamiento o por utilización incorrecta del socio de negocio, de acuerdo al concepto técnico del proveedor.
- Los productos modificados o reparados.
- Productos cuyos sellos de garantía puestos por el fabricante o los incluidos que forman parte interna del mismo se encuentren deteriorados, eliminados u ocultos.
- Productos cuya etiqueta con el número de serie esté alterado, perdido, desprendido y/o que sea imposible su lectura.
- La pérdida o deterioro total o parcial durante el proceso de envío o transporte por servicio de encomiendas externas, en los casos de reclamo por garantías, no es de responsabilidad de la Organización, es por esto que se recomiendan las opciones de seguros para la mercancía, ofertados por estas empresas.

POLÍTICA DE RECLAMOS

Con el objetivo de poder ofrecer a nuestros socios de negocios la mejor calidad, garantía y servicio en sus compras, hemos dispuesto de los siguientes medios de comunicación para realizar sus trámites de reclamación:

Línea Telefónica 3136222 Ext. 137,

correo electrónico servicioalcliente1@suministroseimpresos.com

y nuestro Centro de Atención al Cliente (Lun – Vie 7:30 am a 5:00 pm).

Las condiciones para efectuar un reclamo son:

- Si la mercancía fue mal despachada (siempre y cuando el artículo conserve las condiciones de empaque original), ésta deberá ser reportada durante los dos (2) días hábiles posteriores a la entrega.
- Si la fecha de vencimiento se encuentra caducada al momento de la entrega (siempre y cuando no se haya abierto el producto), ésta deberá ser reportada durante los dos (2) días hábiles posteriores a la entrega.
- No aceptamos reclamos de productos que se retornen incompletos, maltratados, rotos y/o parcialmente consumidos, estos serán devueltos con flete a cargo del socio de negocio.

Recordamos que Suministros e Impresos S.A.S:

- No acepta devoluciones.
- Una vez facturada una orden de compra, ésta no podrá ser cancelada bajo ningún concepto.
- Ni el personal logístico, ni los asesores comerciales de la Organización están autorizados a recoger mercancía, salvo autorización generada por el Área de Servicio al Cliente.

***** SOLICITE SIEMPRE EL DOCUMENTO SOPORTE DE SU TRAMITE, SIN ESTE NO APLICARÁ EL RECLAMO *****