



## PROCESO SERVICIO POST-VENTA

Página 1 de 5

**ES-D01**

*Políticas de Operación*

Versión: 04  
Fecha: 20/10/2023

### Tabla de contenido

1.	POLÍTICA DE ENTREGA DE MERCANCÍA PARA SOCIOS DE NEGOCIOS.....	2
1.2	Entregas Locales:.....	2
1.3	Entregas Nacionales: .....	2
2.	POLÍTICA DE GARANTÍAS .....	3
2.1	Exclusiones de Garantías .....	4
3.	POLÍTICA DE RECLAMOS .....	4
3.1	Canales de Comunicación.....	5

## **1. 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 Negocios acepta los términos, condiciones y políticas de entrega especificados a continuación:

### **1.2 Entregas Locales:**

- Al momento de solicitar la entrega de su pedido en el área de despachos, se requiere diligenciar el Registro Ingreso Socio de Negocios.
- La entrega de pedidos en nuestras instalaciones se realizará en los siguientes horarios de despachos: Lunes a Viernes de 7:30 am a 6:00 pm.
- En nuestras instalaciones, solo se le entregará mercancía al personal autorizado por el Socio de Negocios y que se encuentre registrado en nuestra base de datos.
- Cualquier cambio de personal autorizado para recoger la mercancía por parte de nuestro Socio de Negocios, 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 de su pedido.
- La entrega del pedido, está sujeto a la verificación por parte del Socio de Negocios.
- El documento físico de entrega (factura), debe ser firmado por parte del Socio de Negocios, con nombre legible, 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 debe estar soportada con la Factura Electrónica de Venta.
- El plazo de entrega se cuenta a partir de la fecha de emisión de la factura electrónica de venta.
- Pedido facturado para despacho local, será entregado 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.

### **1.3 Entregas Nacionales:**

- Nuestra oferta de servicios a nivel nacional está basada en la hora que se realiza el pedido. Pedidos facturados entre las 7:30 am y 4:00 pm, serán despachados el mismo día a través de nuestro operador de transporte. Pedidos facturados después

de las 4:00 pm serán despachados el siguiente día hábil. Los despachos se realizarán únicamente días hábiles de lunes a viernes.

- **Suministros e Impresos S.A.S**, no realiza compromisos de entrega a una hora fija con ningún Socio de Negocios, todas las entregas se encuentran sujetas a los tiempos estipulados de entrega del operador logístico. El Servicio prestado está sujeto a cambios sin previo aviso, en ocasiones se presentan variaciones que se salen de nuestro control, o por motivos ajenos a nuestra voluntad. (Los motivos ajenos a nuestra voluntad que se pueden presentar son: manifestaciones, bloqueos viales, fallas mecánicas, condiciones ambientales, entre otros).
- El documento físico de entrega a nivel nacional es la remesa de entrega, y ésta debe ser firmada por parte del Socio de Negocios, con nombre legible, sello (sí aplica) y la fecha al momento de recibir a satisfacción sus pedidos.

## 2. POLÍTICA DE GARANTÍAS

- **SUMINISTROS E IMPRESOS S.A.S.** sólo garantizará el producto facturado a sus Socios de Negocios.
- La garantía de todos nuestros productos está sujeto a las políticas de cada proveedor y/o fabricante.
- 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 a Socios de Negocios nacionales, 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:
  - Entregar un producto igual.

- 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:
  - HP Colombia: Línea Nacional: 01-800-519-1293 - Línea Bogotá: 601- 380 82 46
  - Epson: Tel. 601- 592 22 00 en Bogotá ó 018000915235 a nivel nacional. Línea de Servicio al Cliente: 601- 602 47 51.

## 2.1 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 Negocios, 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 alterada, pérdida, 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.

## 3. POLÍTICA DE RECLAMOS

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 al Socio de Negocios (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, éstos serán devueltos con flete a cargo del Socio de Negocios.

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.

**Nota:** Solicite siempre el documento soporte de su trámite, sin este no aplicará el reclamo.

### **3.1 Canales de Comunicación**

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:

#### **Garantías**

Teléfono: 601 3136222 Ext. 141

correo electrónico: [garantias@suministroseimpresos.com](mailto:garantias@suministroseimpresos.com)

#### **Reclamos**

Teléfono: 601 3136222 Ext. 137

correo electrónico: [servicioalcliente1@suministroseimpresos.com](mailto:servicioalcliente1@suministroseimpresos.com)

#### **PQRS**

Teléfono: 601 3136222 Ext. 208

correo electrónico: [servicioalcliente@suministroseimpresos.com](mailto:servicioalcliente@suministroseimpresos.com)

Horario de Atención: (Lunes – Viernes 7:30 am a 6:00 pm).