

## **POLITICA DE ENTREGA DE MERCANCIA DISPAPELES S.A.S.**

**DISPAPELES S.A.S.**, a través de la presente Política establece los términos y las condiciones logísticas de entrega, que regirán al momento de adquirir cualquiera de nuestros productos o servicios por parte del cliente, las cuales se especifican de la siguiente manera:

### **1. CONFIDENCIALIDAD**

De conformidad a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales), es obligación del cliente proporcionar de manera detallada la información completa del domicilio de destino de los productos adquiridos; caso en el cual la empresa se reserva el derecho de entregar la información suministrada a terceros, salvo que el cliente haya incurrido en la entrega de información parcial o engañosa.

Para el manejo adecuado de datos personales, **DISPAPELES S.A.S.**, garantiza a los clientes, que cuenta con diferentes herramientas criptográficas que almacenan y transfieren la información de la organización, la cual no puede ser descifrada en su tratamiento por agentes externos a la compañía.

### **2. DISPONIBILIDAD Y PRECIOS**

Los productos que sean adquiridos por el cliente se validaran en el inventario existente en la compañía y se despacharan para entrega, conforme la información relacionada en la solicitud generada al momento de la compra.

Los artículos sujetos a demoras de envío en mercancía solicitados en la modalidad de importación estarán sujetos a la disponibilidad del proveedor, disposiciones que aplicarán para negociaciones sobre pedido.

### **3. E-COMMERCE**

Cuando las compras las realice el cliente online, se deberán tener en cuenta las políticas de envío, las cuales determinarán las condiciones y tiempos en que el pedido podrá ser despachado y entregado en la dirección suministrada por el comprador, y, por ello, son de vital importancia a la hora de transmitir confianza y asegurar una buena experiencia de compra.

Todas las ventas provenientes del canal de e-commerce, comienzan a ser atendidas inmediatamente a la realización de estas, de acuerdo con los cortes establecidos para cada plataforma de ventas.

### **4. ENTREGA DE MERCANCÍA**

**Dispapeles SAS**, realiza la entrega de los productos adquiridos por el cliente, a través de su propia flota de distribución y empresas de transporte de carga y paquetero autorizadas.

Versión 01. Mayo de 2024

- Una vez realizado el pedido por el cliente, se tiene una promesa de servicio de entrega al día siguiente hábil, la cual aplica para pedidos ingresados al área de logística con corte a las 4:00 pm de lunes a viernes, para los pedidos generados los sábados serán acorde al horario de servicio de cada ciudad.
- Para entregas de líneas de comunicación visual y artes gráficas dentro del área de influencia en cada ciudad, aplica los siguientes horarios de gestión de pedidos entregados al área de logística de la siguiente manera:
  - Pedidos recibidos antes de las 10:00 am, será entregados el mismo día en horas de la tarde.
  - Pedidos recibidos antes de las 4:00 pm serán entregados al día siguiente hábil.
- Los pedidos solicitados por los clientes fuera del horario mencionado anteriormente y que sean requeridos de manera urgente, deberán ser verificados y aprobados por la gerencia regional.
- Las entregas de productos se realizarán sin que el personal de la compañía acceda a las instalaciones del cliente, en aras de proteger su salud física, bienestar e integridad.
- Si la entrega del producto es a una dirección diferente a la registrada en el sistema, el cliente deberá enviar cámara de comercio, en la cual se verifique que la dirección solicitada corresponde a la empresa y en caso contrario deberá ser autorizado por la Contraloría de **Dispapeles S.A.S.**
- En caso de que el cliente solicite un envío a través de empresas de transporte o terceros, este deberá asumir el costo total del envío, así como la calidad del producto y quedará limitado a las políticas de seguridad de la empresa o gestor de transporte.
- El área comercial debe indicar en el momento de registrar el pedido en el ERP, las observaciones sobre las condiciones, datos de contacto y horarios de entrega en las instalaciones del cliente.
  - La entrega estándar de mercancía contempla:
    - Descargue en puerta de bodega o primer piso sin ingreso de personal de **Dispapeles S.A.S.**, a áreas de almacenamiento del cliente.
    - La entrega se realizará en zonas viales habilitadas para descargue de mercancía.
    - La zona de recibo del cliente debe cumplir con condiciones seguras para el descargue y manipulación de la carga.
    - Requerimientos especiales para entrega de producto deben ser informadas y solicitados por intermedio del ejecutivo comercial, para garantizar la entrega cumpliendo estándares de seguridad industrial y de los trabajadores de **Dispapeles S.A.S.**

Versión 01. Mayo de 2024

- El área comercial deberá notificar mediante correo electrónico al área de logística de cada distrito especificando en asunto “CONDICIONES ESPECIALES DE ENTREGA A CLIENTES”
- La entrega de pedidos con modalidad de pago de contado se debe enviar la autorización de despacho emitida por el coordinador de ventas y servicio al cliente.
- La entrega de pedidos con modalidad de pago de contado contra entrega se deberá cumplir con las directrices definidas en la Política de recogida de valores en efectivo en clientes.

## 5. SEGURIDAD

- **Dispapeles SAS**, se compromete a entregar a sus clientes la mercancía debidamente empacada con los requerimientos de seguridad pertinentes de acuerdo con el tipo de producto adquirido.
- El cliente no deberá recibir o aceptar ningún producto que no corresponda con lo solicitado en la Orden de Compra (O.C) la cual debe corresponder a la factura, emitida por **Dispapeles SAS**., En el caso de recibir productos equivocados favor notificar al ejecutivo comercial indicando nombre de cliente, N° de factura, producto en referencia para aplicar la solución adecuada que corresponda.

## 6. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

- **DISPAPELES SAS**., dispone de un plazo para devoluciones de cinco (5) días calendario a partir de la fecha en que la transportadora entregue el pedido en la dirección indicada, cumpliendo con el estatuto del consumidor colombiano (Ley 1480 de 2011).
- Para las devoluciones, antes de que se cumplan los cinco (5) días hábiles de la entrega, se manejarán a través de comunicación directa con el ejecutivo comercial.
- Es obligación del cliente revisar que las mercancías entregadas no presenten ningún faltante frente al documento de transporte, mal estado de los empaques o alteración de los mismo, de ser así, no deberá recibirlo y reportarlo o dejarlo consignado en el documento de transporte, remisión o guía.
- Para la devolución del artículo debe ser devuelto en óptimas condiciones en las que se entregó, para los canales E-commerce debe gestionarse a través del portal web correspondiente y para canal tradicional se debe realizar a través del ejecutivo comercial.
- Para entregas inventariadas, es responsabilidad del cliente verificar los productos al momento de ser entregados. **No** se aceptarán devoluciones de mercancías averiadas, una vez sean entregadas y firmadas en conformidad por el cliente.

Versión 01. Mayo de 2024

- Las garantías por productos se atenderán conforme la POLITICA DE GARANTIAS de la empresa.

## 7. CANCELACIONES

- El cliente asume el flete de entrega y cargos de envíos por la cancelación de entrega de artículos más los cargos de operación logística.

## 8. RECLAMACIONES

- Las reclamaciones por cualquier error en el contenido de los paquetes enviados (ya sean materiales faltantes, piezas erróneas, mal funcionamientos, incumplimiento de las especificaciones, entre otras) deberán informarse por escrito al email: [servicioalcliente@dispapeles.com](mailto:servicioalcliente@dispapeles.com) en un término no mayor a 48 horas después de la fecha de la entrega o de la firma de recibido. La reclamación deberá detallarse de manera suficiente.
- **Dispapeles SAS**, revisará y emitirá el respectivo concepto en un término de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibido.

## 9. NO PREVISTOS

- Cualquier situación no prevista en estas políticas, serán resueltas por el área Comercial y de Logística.
- Las comunicaciones de parte del cliente deberán ser canalizadas a través de los canales de comunicación establecidos por **Dispapeles SAS**.
- Sobre situaciones imprevistas que la empresa identifique y que afecte la integridad del servicio, estas serán notificadas al cliente oportunamente y a través de los datos de contacto suministrados por el cliente.

Esta política será ajustada y acondicionada anualmente conforme las modificaciones cambiarias de la política económica y comercial de la ley colombiana y aquellas que le sean aplicables.

**PABLO FERNANDEZ**  
Gerente de Operaciones  
ORIGINAL FIRMADO

Versión 01. Mayo de 2024