

## **POLITICA DE VENTAS FERRETERÍA ÁNGEL**

1. La entrega de mercancía se realizará una vez confirmado el pago de la siguiente manera:
  - a. Para pagos con tarjeta de crédito y utilizando la plataforma de pagos deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de los datos, lo cual puede tardar hasta un día hábil.
  - b. Los tiempos de entrega empiezan a contar a partir de la confirmación del pago.
  - c. Los tiempos de entrega en Bogotá serán de máximo 2 días hábiles, para el resto del país en un máximo de 7 días hábiles dependiendo de la ciudad de destino.
  - d. El proceso de envío y entrega de mercancía solo aplica para compras realizadas dentro del territorio nacional colombiano.
  
2. El lugar para la entrega será la puerta de ingreso de la dirección de domicilio definido en el Formulario de Registro de Clientes como dirección de envío; en caso de tratarse de una unidad residencial o comercial se tomará como lugar de entrega la entrada principal con acceso a la vía pública.
  
3. El Cliente reconoce y acepta que los datos de ubicación suministrados para que se efectúe la entrega de los productos adquiridos a través del Sitio WEB son verdaderos y actuales. Por lo anterior, el Cliente voluntariamente declara que, al suministrar tales datos, AUTORIZA irrevocablemente a la persona que para el momento de la entrega se encuentre en la dirección suministrada por el Cliente, reciba el producto. En virtud de lo anterior quien se encuentre en la dirección indicada por el Cliente y declare de buena fe su disposición para recibir los productos, actuará en nombre y representación del Cliente y por lo tanto se autoriza la entrega de los productos a dichas personas. Esta autorización incluye, pero no se limita, a las personas que ocupen continua o temporalmente cargos tales como porteros de edificios y copropiedades, empleadas del servicio doméstico, conserjes y en general a cualquier persona que al momento de la entrega manifieste estar autorizada para recibir los productos. Por lo anterior, Ferretería Ángel no será responsable frente a la pérdida o daños que puedan sufrir los productos una vez éstos hayan sido debidamente entregados en la dirección suministrada por el Cliente. Ferretería Ángel estará exento de responsabilidad siempre que pueda acreditar la entrega de los productos en la dirección suministrada por el Cliente. La persona autorizada para recibir la mercancía debe ser mayor de edad y debe diligenciar el documento de transporte en constancia de recibido a satisfacción con nombre claro, firma y número de documento de identidad.
  
4. Ferretería Ángel comunicará al Cliente por diferentes canales (E-mail, SMS, MMS y/o WhatsApp), los datos para que se pueda realizar el seguimiento del estado del envío su pedido.

5. Si al momento de la entrega del pedido en el lugar de destino señalado, el Cliente o la persona autorizada para recibir el pedido se encuentran ausentes, la transportadora realizará un segundo intento de entrega en la misma ubicación durante los siguientes tres (3) días hábiles posteriores al primer intento de entrega. En caso de no lograr la entrega del pedido, se contactará al Cliente mediante los diferentes canales de comunicación autorizados para coordinar la entrega. De no lograrlo, el pedido será devuelto al origen y se procederá con la devolución del dinero al cliente.
6. El servicio de entrega no incluye la subida por escaleras, ascensores ni andamios, así mismo no está permitido que el transportador desmonte puertas o ventanas ni que haga la instalación del producto.
7. La hora de entrega está sujeta a la capacidad logística de la empresa transportadora, Ferretería Ángel no se compromete con una hora específica de entrega.
8. Si al momento de la entrega de mercancía el cliente evidencia daños o alteraciones en condiciones de empaque, cintas de seguridad con signos de haber sido violentadas, faltantes en el número de cajas relacionadas en la guía de transporte, debe registrar la novedad por escrito en el cumplimiento de entrega (guía de transporte) y podrá exigir al transportador entregar la mercancía inventariada.
9. En los casos específicos en los que la transportadora informe sobre alteraciones en las vías como: orden público, derrumbes, cierres viales, etc. los tiempos de entrega cambiarán según el caso.
10. El valor del flete de envío será asumido por parte del Cliente dependiendo el monto de la compra.

## **POLITICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS**

- a. Establecer los lineamientos claros bajo los cuales se ejecutarán los procesos de Devolución en Ventas y Garantías para el canal E-commerce, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente definida por el estado colombiano.
- b. Garantizar la repuesta oportuna y segura a los clientes del canal E-commerce durante los procesos de servicio postventa.

## 2. TERMINOS Y DEFENICIONES

- a. DEVOLUCIÓN EN VENTA:** Se define como el acto o derecho por el cual se devuelve un producto previamente comprado, cuando por diversas razones no cumple con las cláusulas pactadas.
- b. GARANTIA:** De acuerdo al Estatuto del Consumidor, se define como la responsabilidad compartida y temporal que debe asumir FERRICENTROS S.A.S y el Fabricante sobre los productos comercializados, con el fin de garantizar a sus clientes el respaldo del producto adquirido en cuanto a calidad, idoneidad y seguridad de los mismos.

## 3. POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS E-COMMERCE

- 3.1** El tiempo máximo para generar la devolución de un pedido será de 10 días calendario posteriores a la entrega de la mercancía, siempre y cuando esté en condiciones óptimas y en empaque original.
- 3.2** El tiempo máximo establecido para generar la devolución de un pedido por “Retracto en la compra” será de 5 días hábiles posteriores a la entrega de la mercancía al Cliente.
- 3.3** En caso de que el pedido llegue en mal estado, trocado o en menor cantidad a la solicitada, el Cliente tendrá un tiempo máximo de 2 días hábiles posteriores a la entrega para realizar la reclamación al área de Garantías.
- 3.4** Para que una devolución proceda, la mercancía debe cumplir con las siguientes condiciones:
- a.** El producto debe ser enviado con todos sus empaques originales y en perfectas condiciones
  - b.** El producto debe ser enviado sin ensamblar
  - c.** El producto debe ser enviado con todos sus accesorios y regalos promocionales que estuvieron asociados a la compra.
- El producto debe ser enviado con todos sus manuales e instructivos de uso