

POLITICA COMERCIAL SUMIMEGA S.A.S

Código: D-COM 01

Versión: 02

Fecha de vigencia:
16/07/2024

OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo presentar el manejo integral para nuestros clientes, buscamos perfeccionar la gestión de cuentas, garantizar estándares de calidad, optimizar la eficiencia logística y fortalecer nuestras iniciativas comerciales.

Estos lineamientos tienen un único propósito: ofrecer un servicio excepcional, garantizando que todos contemos con la misma información.

ALCANCE

Este documento aplica para los clientes de SumiMega S.A.S y las áreas de cada proceso involucrado

1.CREACION DE CLIENTES NUEVOS.

Clientes de contado:

Deben Diligenciar el Formato de Creación y Actualización de clientes (Anexo 1), anexar Rut Actualizado y Cámara de Comercio (emisión no superior a 30 días) SumiMega S.A.S tiene 24 horas para la creación en el sistema del cliente nuevo.

Todo Cliente nuevo sin crédito deberá generar el pago de su Pedido, para que este sea despachado. Este pago deberá realizarse antes de las 2pm de tarde, para que sea entregado al siguiente día, en caso contrario se entregará a los dos días hábiles, considerando días hábiles lunes a viernes.

Clientes a Crédito:

Para solicitar crédito con SumiMega SAS se deberá diligenciar el Formato de Creación y Actualización de clientes (Anexo 1), anexar Rut Actualizado y Cámara de Comercio (emisión no superior a 30 días), y diligenciar el formulario de Covifectura o Link digital el cual será enviado por el asesor comercial; en ambos casos el formato debe ser firmado o diligenciado por representante legal

Se asignará un cupo de crédito para el NIT que cubre todas sus sucursales, este será IVA incluido, este cupo se aumentará en casos especiales siempre que se actualice la información y se justifique. El trámite se realizará por medio de los asesores comerciales quien solicitará la información requerida por cartera, el tiempo de respuesta para aumentos de cupo será de 3 días hábiles aproximadamente.

Nota: cuando corresponde a cambios de razón social tardan entre 3 Y 5 días hábiles.

El monto mínimo para crédito es de compras mayores a \$200.000 antes de Iva. No es Acumulable.

2.PAGO DE FACTURAS

2.1 Descuentos Financieros

Se otorgará el 2% de descuento financiero por pronto pago solo hasta 8 días corrientes a partir de la fecha de emisión de la factura, en dado caso que el pronto pago se cumpla para un sábado, domingo, o festivo el cliente deberá cancelar el día hábil anterior al cumplimiento del plazo, de lo contrario el descuento no aplica.

Nota: en caso de realizar el pago un viernes este debe hacerse antes de las 4pm para que los días del pronto pago no se vean afectados.

2.2 Pagos

Todos los pagos por transferencia electrónica se deben realizar únicamente a las siguientes cuentas:

Bancolombia, Cuenta Corriente N°00756978602

Convenio Recaudo # 77286

Los pagos con Tarjeta de Crédito generaran un 2% de costo adicional. Para esto se deberá solicitar el Link de Wompi y el monto mínimo para el pago por esta pasarela de pagos es de \$250.000

Los soportes de pago deberán ser enviados por correo electrónico a los asesores comerciales y copia al correo: asistentecontable@sumimega.com. Para la legalización del pago es obligatorio enviar el/los soportes completos y claros (Comprobante de pago y de egreso), sin esto las cuentas continuarán en su cartera.

En caso de que se tenga retenido un pedido por cartera morosa, este solo será liberado una vez el asesor comercial reciba la información del comprobante de egreso detallado con las deducciones aplicadas.

Nota: Los Conductores, Mensajeros, personal que entrega mercancía y Asesores Comerciales, NO PUEDEN recibir Pagos en efectivo. Los pagos en efectivo únicamente se reciben en la sede de SumiMega S.A.S, en la dirección Administrativa.

2.3 Notas Crédito

El plazo máximo para descontarse notas crédito es de 90 días hábiles a partir de la fecha de emisión.

3. RECEPCION DE PEDIDO.

El horario de corte definido para SumiMega S.A.S es 2:30 pm para las dos primeras semanas y 3:00 pm para el resto del mes (Anexo 2). Esto implica que los pedidos de los clientes para despacho al siguiente día deben recibirse y procesarse antes de dichas horas.

Esto aplica para los pedidos que ingresen por medio de cualquiera de nuestros canales de atención (correo electrónico, página Web, WhatsApp, llamada telefónica).

El horario de corte también aplica para las Adiciones a pedidos en procesamiento. Todas las adiciones entrarán como un pedido nuevo y deberán cumplir con el 50% del monto del pedido mínimo.

4. LOGÍSTICA

- Los tiempos de entrega se podrán ver afectados debido a temas de orden público, orden natural, tráfico, fallas en vehículos y siniestros, en caso de ser así el área de logística estará informando al área comercial las novedades presentadas que afecten la promesa de servicio y cada comercial se comunicará con su cliente. Estos pedidos deben entregarse al siguiente día hábil antes del mediodía.
- La asignación de las citas se coordina con cada cliente desde el área comercial o logística según corresponda.
- El tiempo máximo de espera de nuestros conductores y mensajeros, para la entrega de los pedidos, es de 30 minutos.
- El transportador está autorizado a realizar la entrega únicamente en los espacios de recepción de producto, en ningún caso podrá ejecutar labores de almacenamiento ni inventario de los artículos.
- Si una novedad se presenta por Error de SumiMega S.A.S, la novedad debe ser reportada inmediatamente al asesor comercial, quien debe informar al área de logística para que corrija el error presentado en un lapso de 1 día Hábil.
- Los faltantes de un pedido no revisado al momento de la entrega con el personal de SumiMega S.A.S, deberán ser reportados en un plazo máximo de 48 horas después de recibido el pedido al asesor comercial. En caso de que no se realice este reporte en el tiempo estipulado, no procede el reclamo.
- El monto mínimo para despachos de clientes actuales, en el 2024 es de \$130.000 antes de IVA.
- El monto mínimo para despachos de clientes nuevos en el 2024 es de \$150.000 antes de IVA.

5.POLITICAS DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y GARANTIAS

5.1 Ley de Retracto

De acuerdo con lo consagrado por la Ley 1480 de 2011, el término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles (para SumiMega S.A.S los días hábiles son de lunes a viernes), contados a partir de la entrega del bien.

SumiMega S.A.S, devolverá el dinero al consumidor en un plazo máximo de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

Para ejercer tu derecho, es indispensable escribir un correo electrónico a servicioalcliente@sumimega.com, solicitando hacer efectivo el derecho de retracto, teniendo en cuenta previamente las siguientes consideraciones:

- El derecho de retracto sólo aplica cuando la adquisición de productos se realice mediante mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, WhatsApp o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual.
- El Cliente debe devolver el producto a SumiMega S.A.S en las mismas condiciones en que lo recibió, sin alteración de empaque y con todos sus accesorios.
- La devolución del dinero sólo se efectuará una vez el producto se encuentre en bodega y surta su trámite administrativo.
- Es de aclarar que el flete de devolución en el derecho de retracto debe ser asumido por el cliente y se dará inicio al trámite, en cuanto el producto esté en las instalaciones de la SumiMega S.A.S

El derecho de retracto no aplica para los siguientes casos:

- Productos perecederos y/o Productos con condiciones de almacenamiento especial (sensibles a contaminación, deterioro por factores ambientales) y tiempos de vencimiento cortos.
- Productos con un proceso de elaboración, corte, empaque o procesamiento a la medida del cliente.
- Productos personalizados
- Productos de uso personal o íntimo
- Productos de Tecnología, los cuales son considerados pedidos especiales, porque se adquieren por SumiMega S.A.S únicamente bajo Pedido del cliente. Estos productos fluctúan de precio con la TRM, lo cual SumiMega S.A.S no puede controlar. Productos como: Computadores, portátiles, licencias, servidores, impresoras, toners, tintas, cartuchos y otros que cumplan con la característica de compra especial y el cliente haya autorizado la cotización.

- Productos que no se encuentran en el portafolio de Sumimega, pero que son adquiridos por pedido especial del cliente. Por ser una compra especial, debe generarse una cotización autorizada expresamente del cliente por correo electrónico al asesor comercial.

5.2 Garantías:

Si alguno de nuestros productos, presenta irregularidades y defectos de fabricación y se siguieron todas las instrucciones de uso y cumple con los tiempos establecidos en la garantía (Depende de la marca), deben reportarlo a través de servicio al cliente al correo electrónico: servicioalcliente@sumimega.com con copia al asesor comercial, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Si procede la garantía, el Asesor Comercial le pedirá algunos registros fotográficos de evidencia y procederá cuanto antes con el cambio, sin que el cliente tenga que incurrir en costos o esfuerzos.

La garantía ofrecida no cubre daños por golpes, maltrato o uso inadecuado de los mismos.

Es importante dejar claro, que, si el producto adquirido no funciona correctamente o se daña al poco tiempo de ser comprado, SumiMega S.A.S deberá asumir la garantía del producto. Sin embargo, esta no implica la **devolución** del dinero al **cliente**.

Según **el numeral 2 del artículo 11 de la ley 1480 de 2011**, en caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del **consumidor**, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

Los productos de tecnología, destructoras de papel y laminadoras pueden tardar hasta 20 días hábiles en tener respuesta, este tiempo dependerá del Fabricante.

Los soportes requeridos para realizar una reclamación son la evidencia fotográfica o videos del defecto, información detallada de la novedad del producto y número de factura.

Al llegar la mercancía a las instalaciones de SumiMega SAS se verificará el estado del producto y se procederá a realizar reclamación al proveedor en caso de ser viable.

Finalizado este proceso se presentarán tres tipos de soluciones: reposición del Producto, producto reparado o realización de nota crédito.

5.3 Devoluciones

Las devoluciones por error u omisión del cliente en la solicitud de órdenes de compra deberán hacerse llegar a nuestras instalaciones, especificando el documento de origen, y la mercancía deberá encontrarse en perfecto estado y completa.

En este caso se exige la revisión frente al cliente de la mercancía devuelta, por lo cual se deberá contar con el tiempo necesario para el requerimiento

No se aceptan devoluciones en los mismos casos del numeral 5.1.

Si esta devolución genera un cambio, debe cumplir con las condiciones de despacho mínimo o el cliente debe recoger en la sede de SumiMega el nuevo producto.

5.3.1 Entregas realizadas en Medellín y Valle de Aburra

SumiMega S.A.S, siempre despacha sus productos en cajas de cartón selladas, Líos y en bolsas, los cuales van rotulados debidamente con los datos del cliente.

Es responsabilidad de SumiMega S.A.S entregar el pedido Revisado, en caso de que el cliente no pueda revisarlos durante la entrega, se debe hacer una anotación en la Nota de Despacho, "**MERCANCIA SIN VERIFICAR**" y si en el término de 2 días hábiles contados a partir del recibido de la mercancía NO recibimos notificación alguna, se da por recibida la mercancía a entera satisfacción y en perfecto estado y no procede ninguna clase de reclamación posterior relacionado a faltantes o mercancía averiada.

Si al momento de la entrega, la mercancía llega maltratada, rota o se evidencia manipulación de la cinta de empaque, tomar alguna de las siguientes alternativas:

- Devolución total: Se devuelve todo el pedido especificando motivo de devolución, en este momento los encargados de la entrega deben diligenciar y hacer firmar el documento de devoluciones dejando una copia de constancia al cliente.
- Devolución parcial; devolver producto no conforme, especificando motivo de devolución, en este momento los encargados de la entrega deben diligenciar y hacer firmar el documento de devoluciones dejando una copia de constancia al cliente.

Si la mercancía llega en perfecto estado, pero el Cliente desea realizar devolución de mercancía, se debe seguir con los siguientes lineamientos:

Entregas Nacionales (fuera de Medellín y Valle de Aburra)

Para envíos por fuera de la ciudad, siempre irán en cajas selladas, zunchadas y con cinta de seguridad marcada con el nombre de SumiMega S.A.S

Transporte a cargo de SumiMega S.A.S

Si en el término de 2 días hábiles contados a partir del recibido de la mercancía en la guía de Transporte, NO recibimos notificación alguna, se da por recibida la mercancía a entera satisfacción y en perfecto estado y no procede ninguna clase de reclamación posterior relacionado a faltantes o mercancía averiada.

Si al momento de la entrega, la mercancía llega maltratada, rota o se evidencia manipulación de la cinta de empaque, el cliente debe tomar Fotos de la evidencia, escribir en la GUIA de Transporte la Novedad y reportar inmediatamente a su Asesor Comercial de SumiMega S.A.S.

Una vez el cliente revise la mercancía, lo cual debe ser inmediatamente esta sea recibida, notifica el real estado de la mercancía, para que así SumiMega S.A.S proceda con el reclamo ante la transportadora y solución al cliente.

5.3.2 Recogida de Mercancía en la sede de SumiMega S.A.S

En caso de recoger mercancía directamente en las instalaciones de SUMIMEGA, se brindará el espacio y tiempo para revisión de los productos; Una vez retirada la mercancía se da por recibida a satisfacción. en caso de que la mercancía sea recogida por personal externo y que no tenga la potestad para revisar, se dará un espacio de 2 días hábiles después de retirada la mercancía para que el cliente reporte la novedad. Si en el término de esas 72 horas contadas a partir del recibido de la mercancía NO recibimos notificación alguna, se da por recibida la mercancía a entera satisfacción.

En caso de recogida por una empresa transportadora, los dos días hábiles cuentan a partir de la fecha de recibo de mercancía en la Guía de Transporte. SumiMega no es responsable por daños o pérdidas causadas durante el transporte.

En caso de Novedad: Por favor comunique de inmediato el inconveniente al asesor comercial o directamente a la empresa a los teléfonos: fijo 604 4444385 Ext114 y/o celular 3246231425

Después de ser informada la novedad, SumiMega SAS tiene de 2 a 4 días hábiles para dar solución y/o respuesta al cliente.