

**POLITICAS DE PAGO, ENTREGAS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS  
ML PROINEL S.A.S.**

**DISPOSICIONES GENERALES Y CONTRACTUALES.**

Ponemos nuestro mejor esfuerzo en que el ingreso a esta página sea seguro y su información personal se encuentra resguardada; en todo caso, no podemos hacernos responsables por virus, demoras en la operación o transmisión, errores tecnológicos, manipulación por terceros no autorizados, cualquier evento de invasión o manipulación tecnológica o algún otro error en el funcionamiento del sitio web. En consecuencia, cualquier transacción está sujeta a verificación posterior por parte de nuestra empresa y confirmación por parte del usuario, y la misma se sujeta a condición resolutoria cuando se presente alguna de las situaciones antes mencionadas.

Únicamente podrán contratar a través de este sitio web, aquellas personas que cuenten con plena capacidad legal para hacerlo. En todo caso, únicamente se permitirá a personas mayores de edad, debidamente identificadas con cédula de ciudadanía o cédula de extranjería registrarse y efectuar operaciones de compra a través de este sitio web.

Así mismo, eventualmente [www.mlproinel.co](http://www.mlproinel.co), puede presentar errores, si usted los detecta le agradecemos que los ponga a nuestro conocimiento escribiendo al correo electrónico: [mlproinel@hotmail.com](mailto:mlproinel@hotmail.com) comunicándose a la línea: 3196858786.

**PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO.**

Los productos y precios incluidos en este sitio web están dirigidos al público en general como personas indeterminadas y por consiguiente será necesaria siempre una confirmación y aceptación de nuestra parte de su orden de compra y del pago realizado, momento en el cual se expedirá la correspondiente factura y se entenderá perfeccionado el contrato de venta entre el usuario y ML PROINEL S.A.S.

ML PROINEL S.A.S., se encontrará obligado a efectuar la entrega del producto adquirido a través de este sitio web una vez el usuario reciba un correo electrónico donde se confirma que el pago de los productos fue exitoso, se totaliza el valor de la compra con gastos de transporte y se informa la fecha aproximada de entrega.

ML PROINEL S.A.S., a través de su sitio web, realizará la venta y despacho de pedidos a las ciudades que se encuentren exentas de declaración de impuestos.

**MEDIOS DE PAGO**

Previo a la aceptación de la orden de compra, ML PROINEL S.A.S., verificará que se haya efectuado el pago del pedido, a través de cualquier tarjeta débito o crédito emitida por entidades financieras colombianas o extranjeras.

Pese a que este sitio web cuenta con conexiones seguras y confiables para la realización de transacciones electrónicas, ML PROINEL S.A.S., se exime de responsabilidad por cualquier daño que se pueda generar ante alguna falla en las operaciones o comunicaciones de las entidades Financieras emisoras de las tarjetas válidas para efectuar los pagos.

### **CARGOS POR ENVÍO E IMPUESTOS.**

Al momento de la compra se determinará si el cliente o la empresa asumirá los costos de transporte de los productos adquiridos, así mismo el pago de los impuestos a que haya lugar debido a su compra; en todo caso, el valor del transporte será informado al momento de generar la orden de compra, aclarando que dicho cargo puede variar conforme a la ciudad a donde deba efectuarse el despacho y será informado de manera definitiva en el correo electrónico de aceptación de la orden de compra y notificación de pago exitoso.

### **PROMESA DE ENTREGA.**

La promesa general de entrega de un producto adquirido a través de este sitio web será de cinco (5) dí-as, que se comenzarán a contar a partir del dí-a siguiente a la aceptación de la orden de compra. No obstante, ante circunstancias imprevistas e irresistibles, se llegasen a presentar retrasos en las entregas, tales circunstancias serán informadas telefónicamente o por ví-a electrónica al comprador.

Ahora bien, en el correo electrónico que confirma la aceptación de la orden compra y pago exitoso de los productos, se informará el tiempo estimado de entrega, sin que éste pueda exceder a los treinta (30) días.

La venta estará sujeta a disponibilidad del inventario, si al realizar el alistamiento del producto no hay disponibilidad del mismo ML PROINEL S.A.S., se comunicará con el cliente para resolver la situación.

### **TIEMPOS Y POLÍTICAS DE ENVÍO.**

ML PROINEL S.A.S., no se compromete con horas específicas de entrega. El pedido llegará al lugar indicado por el cliente, según la fecha asignada, de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y las 6:00 p.m. y los sábados entre las 7:00 a.m. y la 1:00 p.m. La mercancía se entregará en la dirección indicada por el usuario, la cual se dejará en el primer piso de la dirección de entrega, o hasta donde pueda ingresar el vehículo.

**Los clientes tienen la posibilidad de ejercer su derecho a retractarse de su compra;** es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial:

1. Por parte del usuario, reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta.

2. Por parte de POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN.

efectuando la devolución de lo pagado por el producto, siempre que cumpla con las condiciones establecidas por ML PROINEL S.A.S.

## **DEVOLUCIONES**

### **1. Condiciones para Devolución.**

ML PROINEL S.A.S. ha establecido el procedimiento del Tratamiento de Devoluciones para las actividades de los diferentes procesos en la empresa.

1. El producto no está averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
2. El producto tiene etiquetas, factura de venta, accesorios, empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
3. El producto no muestra señales de uso, suciedad o desgaste.
4. El producto no tiene más de quince (30) días hábiles de entregado.
5. El producto no fue cortado o alterado en su empaque original y/o en la medida solicitada originalmente a ML PROINEL S.A.S.
6. Material que llegue por transportadora debe tener todos los documentos de lo contrario se devuelve.

### **1.2. POLÍTICAS PARA TENER EN CUENTA EN EL PROCESO DE DEVOLUCIÓN.**

<b>Devolución</b>	<b>Falla Externa (Cliente)</b>	<b>Falla Interna (ML PROINEL S.A.S.)</b>
Genera costos en fletes	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fletes serán asumidos por el cliente en su totalidad, NO se aceptarán devoluciones con flete al cobro.</li><li>- Toda devolución genera un cargo de mínimo 10% sobre el valor de la mercancía devuelta, por concepto de manejo y Reabastecimiento.</li></ul>	Asumidos por Redes Eléctricas
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Se efectuará la devolución a través (Nota crédito), la cual tendrá una vigencia de un año a partir de su emisión.</li></ul>	Se realizará el reembolso del dinero de acuerdo con lo establecido dentro de la política de devolución de dinero al cliente.

### **1.3. CANALES DE SOLICITUD DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA.**

Medio	Descripción
Personalmente	- Entregándola en la empresa
Medios tecnológicos para realizar solicitud	Llamando a la línea: xxxxxxxxxxxxxxxx correo electronico Asesor comercial.

**Nota:** El derecho de retracto o devolución no aplicará para productos como:

1. Equipos de medición eléctrica y/o electrónica, Mercancía que por solicitud expresa del cliente haya sido comprada o modificada, Herramientas, Productos que no hagan parte de nuestro portafolio y que se comprendan al fabricante por petición expresa del cliente.
2. El cliente debe entregar la documentación respectiva Formato y comprobante de entrega o Factura.
3. Quien ejerza el derecho de retracto o devolución deberá pagar el valor de este servicio cuando no hay error por parte de ML PROINEL S.A.S.
4. Solo cumpliendo estas condiciones se efectuará la devolución. En caso contrario el producto será retornado al cliente y no habrá reembolso.

### **GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS**

En caso de que un producto presente problemas de funcionamiento o daños después de su recepción, el cliente podrá contactar a ML PROINEL S.A.S. quien brindará un soporte adecuado a su solicitud de garantía.

#### **2.1. Condiciones de aceptación de garantía.**

Para que las solicitudes de garantía sean procedentes, deben cumplir con las siguientes condiciones:

1. La garantía del producto debe estar vigente 1 año y/o menor de acuerdo con el fabricante, por desperfecto de fabrica en productos montados y conectados en condiciones ideales de funcionamiento de acuerdo con su diseño y alcance (no por roturas).
2. El cliente debe diligenciar el formato, solicitud de Aplicación de Garantías. No se tramitará ninguna solicitud que no cuente con los requisitos mínimos establecidos en Solicitud de Aplicación de Garantías y se anexen Documentos Soporte, comprobante de entrega o Factura
3. La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico.
4. Para tramitar la garantía de un producto instalado se programará una visita técnica de verificación.

5. El proceso de reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud o dependiendo de los tiempos de entrega del proveedor si es el caso.
6. Si resulta procedente la garantía del producto, se efectuará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrarán oportunamente los repuestos requeridos.
7. Si el producto no admite reparación, se procederá a la devolución, nota crédito o se cambiará el producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.

## **2.2. CONDICIONES DE RECHAZO DE GARANTÍA.**

La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido es porque:

1. Hubo fuerza mayor o caso fortuito.
2. El uso indebido del bien o producto por parte de consumidor.
3. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía.

## **2.3. CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA.**

ML PROINEL S.A.S. ha establecido el procedimiento, gestión de Devoluciones y Garantías para la aplicación de garantías en la empresa, cumpliendo todos los requisitos legales y de la compañía, teniendo en cuenta los procesos y tiempos de los proveedores.

1. Una vez expire el término de la garantía legal, el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.
2. El personal de operaciones debe detallar el estado físico del producto, en la Solicitud de Aplicación de Garantías al momento de recibirlo.
3. En el caso en que se deba reponer el bien por otro igual o de las mismas características, el proveedor procederá a su reposición dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes para proveedores nacionales, los mismos términos que aplicarán para dar cierre a la garantía.
4. La entrega de garantías está sujeta a la disponibilidad del producto y el medio de transporte interno (Máximo 3 días local y máximo 8 días en otras ciudades).

## **3. LA GARANTÍA TENDRÁ LOS SIGUIENTES ALCANCES:**

1. Reparación: Revisión, reconexión y/o adecuación para función óptima
2. Cambio de producto: Autorizado por el fabricante.
3. Devolución del dinero: sujeto a estado de cartera y de acuerdo la política de Devolución de dinero al cliente.
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía.

#### **4.LA GARANTÍA TENDRÁ LOS SIGUIENTES ALCANCES:**

- 1.Reparación: Revisión, reconexión y/o adecuación para función óptima
- 2.Cambio de producto: Autorizado por el fabricante
- 3.Devolución del dinero: sujeto a estado de cartera y según política de devolución de dinero al cliente.

La actualización de la presente política entra en vigencia el día diez (10) del mes de diciembre del año Dos Mil veinticuatro (2023)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Juan David Sanchez Acosta', with a large, stylized flourish at the end.

---

**JUAN DAVID SANCHEZ ACOSTA.**

Representante legal

10 de diciembre del 2022.