



POLÍTICAS DE VENTAS E-COMMERCE DISTRIBUCIONES Y DOTACIONES RAC

- 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 24 horas, en el caso de que se llegue a presentar un contratiempo será de máximo 48 horas, para el resto del país el tiempo estimado es de 5 a 6 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.
1. 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.
 2. 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, **DOTACIONES RAC** 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. **DOTACIONES RAC** 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.
 3. **DOTACIONES RAC** comunicará al Cliente por diferentes canales (Email, o WhatsApp), los datos para que se pueda realizar el seguimiento del estado del envío de su pedido.



DISTRIBUCIONES Y DOTACIONES RAC S.A.S
PROVEEDOR DE DOTACIONES Y SEGURIDAD INDUSTRIAL
NIT. 900.337.975-8

4. 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
5. La hora de entrega está sujeta a la capacidad logística de la empresa transportadora, **DOTACIONES RAC** no se compromete con una hora específica de entrega.
6. Si al momento de la entrega de mercancía el cliente evidencia daños o alteraciones en las condiciones del 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.
7. 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.
8. Los pedidos realizados online por un valor superior a \$300.000 (iva incluido) tendrán costo de envío gratis.

**DISTRIBUCIONES
Y DOTACIONES R.A.C**



POLÍTICA DE CAMBIOS, GARANTIAS Y DEVOLUCIONES PARA PRODUCTOS

- e. Establecer los lineamientos claros bajo los cuales se ejecutarán los procesos de devolución de ventas y garantías para los canales de E-Commerce, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente definida por el Estado Colombiano.
- f. **DOTACIONES RAC** debe garantizar la respuesta oportuna y segura a los clientes de los canales de E-Commerce durante los procesos de servicio post venta.

OBJETIVO

Establecer los criterios para la gestión y control de las garantías, cambios y devoluciones que se presenten en el desempeño de nuestra actividad económica cumpliendo con los deberes como proveedor y protegiendo los derechos de nuestros consumidores de acuerdo con lo establecido en la ley 1480 de 2011 respondiendo por la calidad, buen estado y funcionamiento de nuestros productos.

1. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 1.1. **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.
- 1.2. **GARANTÍA:** De acuerdo al Estatuto del Consumidor, se define como la responsabilidad compartida y temporal que debe asumir **DOTACIONES RAC** 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.

2. POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN EN VENTAS E-COMMERCE

- 2.1. 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.
- 2.2. 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.
- 2.3. 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.



2.4. 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.
- D.** El producto debe ser enviado con todos sus manuales e instructivos de uso
- E.** El producto debe conservar todas sus etiquetas originales
- F.** El producto no debe presentar señales de uso

2.5. Toda solicitud de devolución en ventas podrá tramitarse a través de los canales virtuales por donde se realizó la compra o en el punto de venta de **DOTACIONES RAC**. En caso de tramitar la solicitud de devolución por alguno de los canales virtuales, el Cliente deberá informar el motivo de la devolución y de ser necesario adjuntar el registro fotográfico que permita evidenciar las condiciones en que se encuentra el producto.

2.6. Para cualquier orientación y acompañamiento al Cliente, **DOTACIONES RAC** tiene habilitada la línea de atención al cliente **314 8789331** o el correo electrónico **mda@dotacionesrac.com**, donde se realizará el acompañamiento al Cliente en la generación de su solicitud.

2.7. Están exentos de devolución todos los elementos de protección personal si se evidencia que se han puesto en uso por parte del Cliente o han sido sacados de su empaque, por ejemplo:

- Protectores Auditivos
- Guantes
- Tapa Oídos
- Arnés
- Barbuquejos
- Eslingas - Líneas de vida
- Trajes
- Botas
- Filtros y Prefiltros
- Cartuchos para vapores
- Respiradores
- Caretas
- Cascos
- Tafiletes
- Chalecos
- Gafas y Monogafas