

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad y con el fin de lograr la satisfacción de nuestros clientes, Metaza S.A. establece las siguientes pautas para la evaluación, aceptación y disposición de las devoluciones de los productos comercializados; si se llega a presentar alguna insatisfacción por favor lea cuidadosamente:

## **A. POLÍTICAS DE ENTREGA Y PLAZOS DE ENVÍO**

Los productos vendidos por Metaza pueden ser despachados directamente al cliente si este lo requiere, sin embargo debe tenerse en cuenta las siguientes condiciones:

1. El despacho del pedido no es INMEDIATO después de la orden de compra puesta por el cliente, ya que esto implica un proceso de toma de pedido, aprobaciones internas, consolidación de cargue y programación de ruta.
2. El pedido mínimo a despachar es por el valor de \$2.000.000 antes de IVA sí es aprobado; si el pedido es inferior a este valor debe someterse a la aprobación por el jefe de producto y se le hará el cobro respectivo del flete.
3. Todo despacho se entregará en un tiempo máximo de 48 horas\* y los de fuera de la ciudad en las 72 horas siguientes a la radicación del pedido. Los pedidos de productos que no se encuentran en inventario, se despacharán de acuerdo con el tiempo establecido por el proveedor nacional y/o internacional.

*\*Aplica para cortes internos.*

4. Los tiempos de entrega indicados en el punto No 3 pueden variar, aunque nos esmeraremos en respetar estos plazos, su demora no implicará la anulación del pedido, ni hará a Metaza responsable de indemnización alguna al cliente.
5. La venta estará sujeta a disponibilidad del inventario, si al realizar el alistamiento del producto no hay disponibilidad del mismo Metaza S.A., el jefe de almacenamiento y despachos y/o el auxiliar de despachos se comunicará con el vendedor y este se comunicará con el cliente para resolver la situación.
6. Si se llegaran a presentar retrasos en las entregas, tales circunstancias será informadas telefónicamente o por vía electrónica al comprador a través del jefe de almacenamiento y despachos y/o el auxiliar de despachos.
7. Metaza realiza entregas locales, sin embargo hay zonas que son de difícil acceso y la entrega implicaría un tiempo y un costo adicional, previo acuerdo comercial.

8. Para los productos largos o extradimensionados que necesiten ser despachados, debe establecerse un tiempo de entrega diferente al estipulado en el numeral 3, *de lo contrario se debe esperar la consolidación de carga para el despacho o cobrar flete al cliente*, ya que estos productos deben movilizarse en vehículos tipo patineta o tractocamión con capacidad superior a 20 toneladas.

**Información de la Resolución 10377 de 2012**

*Fecha de expedición: Noviembre 01 de 2012*

*Diario oficial No. 48602*

*Noviembre 02 de 2012*

*Entidad Expedidora: Ministerio de Transporte*

*Estado: Vigente*

*Objeto de la Norma: Por la cual se elimina el trámite de Registro de los Operadores de Transporte de Carga Extradimensionada contemplado en la Resolución número 4959 del 8 de noviembre de 2006.*

*Observación: Modifica el inciso 2º del literal a) del artículo 16 de la Resolución número 4959 de 8 de noviembre de 2006.*

*Deroga la Resolución número 5081 de 2006.*

*Resumen: Elimina el trámite del Registro de Operadores de Transporte de Carga Extradimensionada.*

*Exige, tanto en las vías rurales como urbanas, el acompañamiento durante todo el recorrido de un grupo de personas con conocimientos técnicos adquiridos mediante un curso específico en tránsito y seguridad vial cumpliendo los contenidos mínimos que reglamente el Ministerio de Transporte, con certificado de aprobación expedido por la entidad educativa del nivel superior, técnico o tecnológico, debidamente aprobado por el Ministerio de Educación Nacional.*

9. El pedido será despachado a la dirección estipulada en el momento de la orden de compra por el cliente, si posteriormente el cliente solicita algún cambio en la dirección y el pedido se encuentra enrutado, esto generará gastos adicionales.
10. Si el cliente cancela el pedido antes que este haya sido enviado, se realizará la devolución sin ningún tipo de gastos adicionales.
11. Si el cliente requiere la entrega inmediata del pedido, debe enviar su propio transporte a las instalaciones de Metaza para recoger su pedido, con carta de Autorización de Cargue, indicando persona autorizada, número de cédula y placas del vehículo. El vehículo que llega a la respectiva bodega se somete al turno de cargue; los productos no son cargados si llega a las instalaciones después de las 5:00 PM

**Horarios de despachos:**

**Lunes a Viernes:** 7:30 am hasta 12:00 pm y de 1:30 pm hasta 5:00 pm

**Sábados:** 8:30 am hasta 11:30 am

12. Metaza solo tendrá responsabilidad por los productos hasta que estos sean recibidos por el transportador que envía el cliente; por esto mismo, desde este momento, el riesgo lo asume el cliente. Por ello no nos responsabilizamos por los retrasos en las entregas ni por el estado de los productos, si estos fueron aceptados en la remesa y/o factura entregadas.

## B. POLÍTICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

1. El cliente se responsabiliza de verificar la cantidad y estado de la mercancía en el momento de la entrega, una vez aceptada la misma y consignando su firma en la copia de remesa y/o factura de venta, **manifiesta su conformidad sobre lo recibido y renuncia a reclamaciones posteriores**. Si el cliente al momento de la recepción encuentra errores en los productos recibidos o que éstos se encuentren visualmente dañados, deberá especificar las observaciones en los documentos mencionados anteriormente y poner en conocimiento de estos hechos a Metaza en el plazo máximo de 24 horas, mediante reclamación escrita al correo electrónico [servicioalcliente@metaza.com.co](mailto:servicioalcliente@metaza.com.co) (*descargar Fo7203 Registro PQR's de la página web*). Pasado el tiempo de las 24 horas se entenderá que los productos despachados han sido recibidos a conformidad\*.

\*Para el caso de huacales, sujeto a verificación.

2. La factura se considera irrevocablemente aceptada si no se reclamare contra su contenido, mediante documento escrito a Metaza hasta los 10 días siguientes a la fecha de su recepción.
3. No se aceptarán devoluciones de productos después de los 10 días de su recepción, esto se encuentra en la factura expedida por Metaza. Nos acogemos a la Ley 1231 de 2008, Artículo 2º:

*“El artículo 773 del Decreto 410 de 1971, Código de Comercio, quedará así: Aceptación de la factura. Una vez que la factura sea aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, se considerará, frente a terceros de buena fe exenta de culpa que el contrato que le dio origen ha sido debidamente ejecutado en la forma estipulada en el título.*

*El comprador o beneficiario del servicio deberá aceptar de manera expresa el contenido de la factura, por escrito colocado en el cuerpo de la misma o en documento separado, físico o electrónico. Igualmente, deberá constar el recibo de la mercancía o del servicio por parte del comprador del bien o beneficiario del servicio, en la factura y/o en la guía de transporte, según el caso, indicando el nombre, identificación o la firma de quien recibe, y la fecha de recibo. El comprador del bien o beneficiario del servicio no podrá alegar falta de representación o indebida representación por razón de la persona que reciba la mercancía o el servicio en sus dependencias, para efectos de la aceptación del título valor.*

*La factura se considera irrevocablemente aceptada por el comprador o beneficiario del servicio, si no reclamare en contra de su contenido, bien sea mediante devolución de la misma y de los documentos de despacho, según el caso, o bien mediante reclamo escrito dirigido al emisor o tenedor del título, dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a su recepción. En el evento en que el comprador o beneficiario del servicio no manifieste expresamente la aceptación o rechazo de la factura, y el vendedor o emisor pretenda endosarla, deberá dejar constancia de ese hecho en el título, la cual se entenderá efectuada bajo la gravedad de juramento.”*

4. No se aceptaran devoluciones de lámina cortada por el centro de servicio si esta no presenta la marca METAZA con la información respectiva a las características del producto (tipo lamina, espesor, dimensión).
5. Para realizar la devolución del producto, este debe estar en las condiciones como se le hizo la entrega al cliente, con sus empaques originales; Metaza no realizará devoluciones sobre productos manipulados incorrectamente por el cliente y/o por personas ajenas.
6. No se aceptará la devolución de los productos sobre pedido especial, medidas especiales o vendidos como NO Conforme, ya que el cliente verificó y aceptó las características y condiciones de estos en el momento de la negociación.
7. Los productos objeto de devolución deben ser entregados en las bodegas de Metaza; no se asumirá cargos por flete a menos que se presenten errores por nuestra parte, teniendo en cuenta que la queja y/o reclamación se presente en el tiempo estipulado en el numeral 3.
8. Si el producto no corresponde al pedido, Metaza correrá con los gastos de recogida del producto equivocado y entregará el producto correspondiente al pedido realizado.
9. Si el producto es defectuoso de origen, Metaza gestionará el cambio de forma inmediata si el producto se encuentra en inventario, si este no lo está se procede a realizar la gestión del cambio con el fabricante. El cambio se efectuará por el mismo artículo o referencia, haciéndose cargo Metaza de los costos correspondientes a la devolución y nuevo envío.
10. Metaza podrá realizar cambio de productos a solicitud del cliente, para lo cual el producto deberá estar en óptimo estado y los gastos de devolución y nuevo envío tendrán que ser asumidos por el cliente.

## **Recepción productos:**

### **BOGOTÁ**

- ✓ Bodega Laminados: Avenida Calle 17 No 86 - 81
- ✓ Bodega Estructural: Avenida Ciudad de Cali No 17 - 10

### **CALI**

- ✓ Bodega Principal: Carrera 36 No 10 - 325  
ACOPI - Yumbo

### **PEREIRA**

- ✓ Bodega Principal: Avenida 30 de Agosto No 103 - 67  
Bodega No 3

### **MEDELLÍN**

- ✓ Bodega Principal: Carrera 48B No 99 Sur - 59  
San Bartolomé - Bodega No 27  
Variante Caldas - La Estrella

11. La garantía de los productos comercializados por Metaza S.A. se presta y establece por el fabricante del producto, en las condiciones de manipulación, su correcto uso y conservación.
12. Los defectos o desperfectos debidos a una incorrecta utilización o manipulación del material, o los desgastes producidos por el uso normal del mismo, no se incluyen en esta garantía.