

POLITICA Y CONDICIONES DE ENVIO

1. OBJETIVO

Reglamentar y dar claridad a todos los clientes y usuarios de las páginas www.sackprom.com y www.riciecotiendas.com, acerca de las condiciones, métodos, costos, tiempos de despacho y entrega y demás temas de interés relacionado con los envíos de las compras realizadas en nuestras marcas.

2. ALCANCE

Aplica para todos los grupos de interés relacionados con nuestras marcas, llamase; proveedores, clientes, prospectos, visitantes, colaboradores o cualquier otra persona o empresa que tenga intereses con nuestros productos o servicios.

3. DEFINICIONES

Para los efectos de la siguiente política se entenderá por:

- *Cliente*: Persona o empresa que compra o ha comprado nuestros productos
- *Proveedor*: Organización o persona natural que provee productos, materias primas o servicios a Empaques y Proyectos Sackprom S.A.S y / o Ecotiendas Rici S.A.S
- *Comprador*: persona o empresa que compra un producto en alguna de nuestras plataformas digitales.
- *Prospecto*: Persona interesada en nuestros productos o servicios.
- *Visitantes*: Personas naturales que visitan nuestros sitios Web, personas o empresas que compran nuestros productos mediante nuestras paginas o navegan de manera recurrente o esporádica en nuestros sitios.
- *Colaborador*: Personal trabajador de manera directa o indirecta de Empaques y Proyectos Sackprom S.A.S y / o Ecotiendas Rici S.A.S
- *Transportadora*: Empresa encargada de transportar los envíos realizados a los clientes, estas serán compañías reconocidas y legalmente constituidas que presten tales servicios en el territorio nacional y que sean objeto de vigilancia por la Super Intendencia de Puertos y Transportes de Colombia. En todo caso se aclara que esta es una compañía independiente a Empaques y Proyectos Sackprom S.A.S y / o Ecotiendas Rici S.A.S., y por lo tanto los cumplimientos de entrega serán responsabilidad directa de la operación de la transportadora y estarán sujetos a sus contratos de transporte.
- *Plazos de despacho*: Tiempo estipulado para colocar la encomienda en la empresa transportadora, por parte de Empaques y Proyectos Sackprom S.A.S y / o Ecotiendas Rici S.A.S., y con destino al domicilio del cliente.

- *Tiempos de entrega:* Tiempo estipulado por la empresa transportadora desde que recibe la encomienda y genera una guía de despacho, y la entrega formal de la encomienda al cliente en su dirección de destino.
- COP: peso colombiano y se refiera a la moneda utilizada para efectos de todas las transacciones en nuestros sitios Web.
- *Costos de Envío:* precio o costo del transporte de la mercancía comprada; desde las instalaciones de Empaques y Proyectos Sackprom S.A.S y / o Ecotiendas Rici S.A.S., y hasta el destino de domicilio colocado en la orden de compra del cliente.

4. POLITICA

4.1. Generales

4.1.1. Empaques y Proyectos Sackprom S.A.S y / o Ecotiendas Rici S.A.S.,, en adelante Las Compañías, con domicilio principal en la Carrera 22 No. 17 - 60 local 20 de la ciudad de Bogotá D.C., paginas web www.sackprom.com y www.riciecotiendas.com, se hacen responsables del estricto cumplimiento de las políticas aquí estipuladas para el envío de las compras realizadas a través de nuestras plataformas digitales.

4.1.2. Para efectos de alguna solicitud o reclamación relacionada con la presente política se pone a disposición el correo electronico jorge.cifuentes@sackprom.com y el Telefono: +57 3214162706.

4.1.3. Toda area o colaborador de Las Compañías, que por sus funciones este encargado o haga parte de la logística de envíos, debe cumplir con lo dispuesto en la política y procedimiento del presente documento.

4.2. Plazos de despacho

4.2.1. Los pedidos recibidos antes de las 13:00 horas del día, en días laborales, se tramitan el mismo día. Los pedidos recibidos después de las 13:00 horas del día, se tramitan al siguiente día laboral.

4.2.2. El plazo de despacho es de 12 a 48 horas a partir del día que se ha procesado la solicitud de la compra y confirmado el respectivo pago, en caso de que la confirmación del pago no sea posible, se comunicara al cliente para proceder con la verificación respectiva y programación de despacho según sea el caso.

4.2.3. Los pedidos pagados por consignación o transferencia bancaria serán tramitados una vez recibido el aviso de ingreso en nuestra entidad bancaria. Por lo tanto, es conveniente que el cliente nos adelante el comprobante del pago o dé la transferencia al email jorge.cifuentes@sackprom.com, para adelantar el trámite respectivo de despacho.

4.2.4. En caso de que algún artículo se encuentre fuera de stock en el momento de realizar el pedido, se le enviará al cliente un correo electrónico informándole del nuevo plazo de entrega por si desea aceptar la nueva fecha de entrega, sustituir el artículo por otra referencia o para que le sea abonado el importe del artículo que se encuentra fuera de stock.

4.2.5. Para pedidos especiales de empaques impresos, el plazo de despacho deberá ser confirmado por la compañía mediante comunicación escrita y previamente coordinada con el cliente antes de la compra. En todo caso no será un tiempo inferior a diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de compra.

4.3 Tiempos de entrega

4.3.1. Los tiempos de entrega varían entre uno (1) y tres (3) días dependiendo de la distancia desde Bogotá y la ciudad de destino que tenga el cliente, entendiéndose este plazo desde el día de recepción de la mercancía en la empresa transportadora y su entrega final al cliente.

4.3.2. En el caso de que el plazo de entrega coincida con algún festivo y no sea posible la entrega, esta se realizaría al siguiente día laborable.

4.3.3. Para envíos de gran volumen que deben ir paletizados el plazo de entrega es de cuatro (4) a seis (6) días.

4.3.4. Algunas poblaciones que necesitan de reexpediciones (zonas remotas) el tiempo de entrega puede ser superior al estipulado en el numeral 4.3.1., esto en virtud de las conexiones entre las compañías transportadoras que integran la prestación del servicio.

4.4 Compañía transportadora y entregas

4.4.1. Los transportes de nuestros productos se realizan por compañías transportadoras nacionales o extranjeras que cumplan con todas las normas legales Colombianas para operar en el territorio nacional y que garanticen calidad y oportunidad en los servicios prestados, así como la responsabilidad mediante seguros del cumplimiento de los contratos de transporte.

4.4.2. No se realizan entregas en puntos kilométricos, apartados postales, casas rurales aisladas, ni en calles o avenidas sin número. Para estos destinos aconsejamos indicar una dirección alternativa dentro de algún núcleo urbano bien identificado lo más próximo al destinatario. O la reclamación de la mercancía directamente en las oficinas más cercanas del transportador en la ciudad de destino.

4.2.3. Serán motivos de no entrega aquellos casos donde la dirección este incorrecta, sean entregas kilométricas, no haya quién reciba, no exista la dirección, etc.

4.2.4. En caso de recibir una caja en mal estado, rota o abierta, el cliente debe dar aviso durante las 24 horas siguientes a la recepción del pedido, y de ser posible hacer registro fotográfico o evidencia frente a los transportadores. Fuera de este plazo se entenderá que el pedido ha sido recibido a satisfacción.

4.2.5. En el caso de que el pedido no pueda ser entregado a su destinatario, el mensajero dejará un aviso de paso, con lo que el cliente deberá contactar con la empresa de mensajería para acordar otro día y hora para la

entrega. Si al cabo de 3 días no se ha podido efectuar la entrega, el pedido será devuelto a nuestro almacén, por lo que el cliente deberá contactar con jorge.cifuentes@sackprom.com, para solicitar un nuevo envío y abonar los gastos correspondientes al nuevo transporte.

4.5. Costos del envío

4.5.1. Para pedidos superiores a \$ 260.000 COP, en una misma orden y con entrega en una misma dirección con destino nacional, el transporte es gratuito.

4.5.2 Se exceptúa de lo anterior los casos de envíos especiales o urgentes, los cuales serán cancelados directamente por el comprador a las tarifas que disponga su transportadora elegida y se cancelara contra entrega.

4.5.3. Para pedidos cuyos montos sean inferiores a \$ 260.000 COP, los costos de envío serán cancelados directamente por el comprador a las tarifas que disponga su transportadora elegida y se cancelaran contra entrega, también pudiendo brindar la posibilidad de que utilice nuestras transportadoras de convenio con las tarifas estipuladas y se cancelara contra entrega.

4.5.4. El importe del transporte se calcula en función del destino, el número de cajas, el peso real y el volumen del embalaje utilizado para su envío.

4.6. Envíos internacionales

4.6.1. Si el envío es internacional consulte con nuestros consultores comerciales las condiciones, reglamentos, costos de dicho envío, así como las estipulaciones legales, antes de realizar la compra para asegurarse de que los mismos estén dentro de sus expectativas y capacidades.

5. VIGENCIA

5.1. Vigencia

La presente Política y procedimiento entra en vigencia a partir del 4 de Julio de 2019 y hasta la expedición de otras o cambio sustancial de la misma.

5.2. Versiones de la presente Política

Primera versión: Julio 4 de 2019.

Segunda versión: Agosto 20 de 2022.