

1. Promesa de entrega

La promesa de entrega pactada por parte de **LA BODEGA ELÉCTRICA SAS** comienza a correr a partir de la aprobación del pedido, la cual será notificada a través de correo electrónico.

Cuando hace pagos por medio de tarjetas de crédito, el tiempo de aprobación del pedido corre por cuenta de su Banco. La entidad bancaria hace varios procesos de aseguramiento para confirmar la veracidad de la compra; estos tiempos varían según el Banco y se salen completamente de la responsabilidad de **LA BODEGA ELÉCTRICA SAS**. Una vez la entidad bancaria haya aprobado el pago, comienza a correr el tiempo de entrega prometido.

La mercancía se entregará en la dirección indicada por el usuario, a excepción del material a granel (arena, mixto, cemento) y materiales de gran volumen (tejas, varilla, láminas, perfiles, tanques, muebles armados, bloquelones, ladrillos, faroles), que se dejarán en el primer piso de la dirección de entrega. Para el caso de conjuntos cerrados o propiedades horizontales en los que no se permita el ingreso, se entregará en la portería; para el caso de vías peatonales, se dejará hasta donde pueda ingresar el vehículo.

La factura de compra será enviada a la dirección de entrega del pedido dentro de los **DIEZ (10)** días hábiles siguientes a la fecha de compra en ciudades principales y dentro de los siguientes **QUINCE (15)** días hábiles siguientes a la fecha de compra para otras ciudades.

En el evento en que se visite el domicilio del comprador y no logré hacerse la entrega del pedido porque él o su autorizado no se encontraban presentes, podrá reprogramarse el nuevo envío, previa comunicación telefónica con el comprador para notificar la novedad y coordinar la nueva entrega, si el cliente no se encuentra y hay que reprogramar una tercera entrega, esta entrega tendrá un costo adicional igual al costo de transporte cobrado en la factura. Para cancelar este valor el cliente deberá comunicarse a la línea telefónica **+57 (7) 6307080 – 7009512** o a nuestra línea de whatsapp **+57 3138310772**, área de Ventas.

No se aceptarán cambios de productos sobre pedidos diseñados, cortados o elaborados a la medida o bajo especificaciones particulares, averías físicas/aboyaduras o sin empaque original.

2. Días y Horarios de Despachos:

- Lunes a viernes de 09:00 a 17:00.
- Sábados de 09:00 a 12:00.
- Domingos y festivos no se realizan entregas.

3. Nuestra promesa de entrega:

3.1. Bucaramanga y Área Metropolitana

Área	Tiempo Entrega (DIAS)
Bucaramanga	1 Dia
Girón	
Floridablanca	
Piedecuesta	

3.1.1. Cronograma de entrega:

Área	Horarios Entrega pedidos Recepcionados Jornada Mañana	Horarios Entrega pedidos Recepcionados Jornada Tarde
Bucaramanga*	02:30 pm a 05:30 pm	09:00 am a 11:30 am siguiente Día
Girón*		
Floridablanca*		
Piedecuesta**		

Importante:

* Las compras generadas en la mañana en Bucaramanga, Girón y Floridablanca que tenga las siguientes características serán entregadas en la jornada de la tarde del mismo día:

Características especiales de entrega:

1. Instrumentos, insumos o materiales mayores a **DOS (2)** metros de largo y por más de **TRES (3)** unidades (Tubos, Canaletas, Tejas, Mallas, Ductor, Drywall, Etc...)
2. Equipos, Herramientas o Productos que superen los **TREINTA (30)** Kilos de peso en la unidad de empaque.
3. Material Consolidado que sea necesario entrega inventariada o en locaciones con autorización anticipada.
4. Material o equipos de construcción (Ladrillo, Cemento, Triturado, Andamios, Escaleras, maquinaria para mezcla de productos a gran escala, Etc...)

*Aquellas compras que sean transportables de manera ligera serán despachadas con un tiempo mínimo **DOS (2)** horas después de la confirmación de la compra.

Las compras que sean registradas para Piedecuesta después de las 16:30 serán despachadas a partir de las 09:00 del siguiente día (Solo aplica para envíos Gratis**).

Aquellos pedidos que tengan recargo de envío (No Gratis**) se estarán entregando el mismo día con un periodo no superior a **TRES (3)** horas después de recibido el despacho y la hora máxima de entrega será 19:30 de lo contrario se entregarían a primera hora de la mañana del siguiente día.

3.2. Otras Ciudades

- De 3 a 5 días hábiles.

3.2.1. Ciudades Principales y municipios

Área	Horarios Entrega pedidos Recepcionados Jornada Mañana
Ciudades Principales	2 a 3 Días hábiles en Horarios de 08:00 a 18:00
Municipios o Ciudades Intermedias	3 a 5 Días hábiles en Horarios de 08:00 a 18:00

Importante:

En cualquiera de los casos que por problemas en la entrega que sean reportados por nuestro operador logístico; **LA BODEGA ELÉCTRICA SAS** podrá un agente de servicio al cliente a su disposición para reportar la novedad y realizar el seguimiento correspondiente sin costo adicional.

Los horarios de entrega están sujetos a nuestro operador logístico el cual en el momento del envío será notificada la guía que ampara el despacho vía correo electrónico como también se realizara el seguimiento hasta la entrega satisfactoria del producto por el cliente en destino final.

4. Cargos e impuestos para envíos Nacionales, Municipales y Ciudades Intermedias.

El cliente deberá asumir los costos de transporte en aquellos productos adquiridos y el pago de los impuestos a que haya lugar en razón de su compra; los cuales serán notificados según el plan de envíos que sea seleccionado en el momento de la 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.

5. Cargos por envío Gratis.

LA BODEGA ELÉCTRICA SAS asumirá los cargos solamente en aquellos productos que sean transportados en **Bucaramanga y su Área Metropolitana**, y su tiempo de entrega será durante el transcurso del mismo día de la compra o a primeras horas del día siguiente a la misma; dicho proceso será notificado al cliente por el área de ventas.

6. Cargos por envíos Prioritarios.

El cliente deberá asumir los costos de transporte en aquellos productos adquiridos y que sean requeridos de manera inmediata por lo cual se dispondrá un medio de transporte dedicado, por lo cual estos gastos no están incluidos en el producto y serán reportadas en el momento de la facturación y notificación de envío.

7. Entregas Directas o de mayor volumen.

LA BODEGA ELÉCTRICA SAS para pedidos en los cuales la cantidad supere las **CINCUENTA (50)** Unidades será entregado directamente por el proveedor, para lo cual se debe tener en cuenta que contamos con tiempos de entrega adicionales. Por lo cual nuestro personal de servicio al cliente estará notificando cualquier novedad de entrega y cargos adicionales por los distintos canales de comunicación registrados en el momento de su compra.

Para pedidos en **Puntos de Venta** que superen las **CINCUENTA (50)** unidades, es de **QUINCE (15)** días hábiles.

Nota:

- a. Recuerde que la promesa de entrega comienza a contar al siguiente día después de la aprobación de la compra. La aprobación de compra tarda según las pruebas de seguridad que hacen los bancos dependiendo del medio de pago.
- b. La venta estará sujeta a disponibilidad del inventario, si al realizar el alistamiento del producto no hay disponibilidad del mismo en www.labodegaelectrica.com – La Bodega Eléctrica SAS- se comunicará con el cliente para resolver la situación.

8. Derecho de retracto

El cliente cuenta con la posibilidad de ejercer el retracto de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; por parte del usuarios debe reintegrar la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta, nuestra organización efectuara la devolución de lo pagado por el producto. Siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

8.1. Tiempo:

Dentro de los **CINCO (5)** días siguientes a la entrega del producto.

8.2. Estado de la Mercancía:

El usuario deberá devolver el producto a **LA BODEGA ELECTRICA LTDA**, en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado el artículo, en su caja o empaque original, en perfecto estado, apto para una nueva venta y con sus piezas completas.

8.3. Costos de transporte:

Los cargos por devolución en el caso de rechazo de la mercancía serán asumidos por el usuario y los demás que conlleven la devolución del bien.

8.4. Productos excluidos:

El derecho de retracto no aplicará para productos sobre pedido o aquellos que fueron elaborados, fabricados, armados, cortados o preparados conforme a las especificaciones del usuario o que son claramente personalizados.

LA BODEGA ELECTRICA LTDA, efectuará la devolución del dinero al usuario, dentro de los **TREINTA (30)** días calendario siguientes a la recepción de la mercancía devuelta.

8.5. Métodos para devolución:

- 8.5.1. Entregándola personalmente en el almacén **LA BODEGA ELECTRICA LTDA** de la ciudad a donde se despachó el pedido.
- 8.5.2. Llamando a **+57 (7) 6307080 – 7009512** o a nuestra línea de whatsapp **+57 3138310772**, área de Ventas, donde se coordinará la recogida en su domicilio a través de una empresa transportadora de mercancía. Le recordamos que quien ejerza el derecho de retracto deberá pagar el valor de éste servicio

9. Descripción de la dirección para entrega de pedidos

Nos comprometemos a llevar el pedido hasta su hogar, siempre y cuando el lugar de destino se encuentre dentro de la zona de influencia o perímetro establecido por **LA BODEGA ELÉCTRICA SAS**, para ello se requiere que el lugar de entrega elegido cuente con nomenclatura. La entrega del producto se realizará de acuerdo a la promesa de entrega informada al momento de la compra del producto. Como también la información de responsable para la recepción de dicha mercancía.

10. Despacho de productos a dirección diferente a la que ingresé en mi registro.

Sí es posible enviar un pedido a un domicilio diferente al del registro. Cuando se encuentre en el proceso de pago, el sistema le pide digitar la dirección de envío y en ese momento puede elegir si quiere que sea entregado en su domicilio o en otro distinto. Escoja esta última opción y digite los datos de la nueva dirección.

Siempre tendrá la opción de almacenar diferentes direcciones de envío y escoger a cuál de ellas quiere enviar su pedido.

11. En caso de no recibir la mercancía por ausencia

Quien recibe el pedido en la dirección suministrada debe ser una persona mayor de edad. Si desea que su pedido se entregue en portería, debe comunicarse con servicio al cliente de **LA BODEGA ELÉCTRICA SAS** a través de whatsapp **+57 3138310772** ó de las líneas de servicio al cliente:

Línea de atención al cliente: Bucaramanga +57 (7) 6307080 – 7009512

Para coordinar la entrega, debe enviar un correo de soporte a **ventas@labodegaelectrica.com** por el cual se estará gestionando la reclamación.

En cualquier caso, siempre debe firmar un documento de satisfacción de recibo del pedido. En caso de que se autorice la entrega de un pedido en portería, **LA BODEGA ELÉCTRICA SAS** no se hará responsable por dinero o productos ya entregados.

12. Ausencia en el momento de entrega

De no recibirse el pedido en el domicilio señalado después de **DOS (2)** visitas por parte de la transportadora, servicio al cliente lo contactará por teléfono y correo; si no responde después de estos intentos, el producto será devuelto al almacén y los cargos generados por este proceso serán cubiertos por el cliente.

13. Demora en aprobación de pedidos

Cuando se hacen pagos por medios electrónicos, su entidad bancaria hace varios procesos de aseguramiento para confirmar la veracidad de la compra; estos tiempos varían según el Banco y se salen completamente de la responsabilidad de **LA BODEGA ELÉCTRICA SAS**. Una vez la entidad bancaria haya aprobado el pago, comienzan a correr los tiempo de entrega prometido por **LA BODEGA ELÉCTRICA SAS**.

14. Compras en LABODEGAELECTRICA.COM con recogida en puntos de venta

Los clientes tienen la opción de comprar productos y escoger la opción de recogida en cualquiera de nuestros puntos de venta, el cual está disponible en el carrito compras durante el proceso de pago, bajo la opción llamada **PUNTO DE ENTREGA**. Este servicio es completamente gratis para el área metro politana de la ciudad de Bucaramanga y lo puede adaptar según sus necesidades.

15. Punto de Entrega

Punto Entrega es la opción de comprar por nuestra página labodegaelctrica.com y recoger en cualquiera de nuestros puntos de venta de **LA BODEGA ELECTRICA SAS**. Los productos disponibles para ésta opción están propiamente marcados con el botón **PUNTO ENTREGA** durante el proceso de pago, escogiéndolo como dirección de envío.

16. Cambios de dirección de entrega luego de realizar mi pedido

Para pedidos que ya se haya asignado una guía de envío, no será posible realizar cambios en la dirección de entrega.

Esta política ha sido revisada y se encuentra en vigencia desde el 25 de Junio del 2020.