

POLÍTICA DE ENVÍO, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS
ACUATUBOS S.A.S.

Estimado cliente, le recomendamos leer con especial cuidado el presente documento en el cual se establece la política aplicable al envío, cambios y garantías de productos adquiridos en el E-COMMERCE de ACUATUBOS S.A.S., en adelante ACUATUBOS S.A.S. o LA EMPRESA o por cualquiera de nuestros canales de atención.

1. POLÍTICA DE ENVÍOS

1.1. Cobertura

ACUATUBOS S.A.S. realiza despachos de productos a municipios de todo el territorio colombiano* a través de un tercero que presta los servicios de transporte de mercancía, lo cual garantiza la seguridad y cobertura, para que su compra llegue a la dirección que desea.

1.2. Formas de pago

ACUATUBOS S.A.S. cuenta con las siguientes modalidades de pago:

- a. Pago de contado o pago inmediato.**
 - b. Ventas a crédito.** Aplica únicamente para clientes que cuenten con línea de crédito con la compañía y siempre y cuando reúnan las siguientes condiciones:
 - a. Que cuenten con cupo suficiente.
 - b. Que no presenten cartera vencida o mora en el pago de sus obligaciones para con LA EMPRESA.
-

1.3. Tiempos de entrega

El tiempo de entrega de los productos dependerá de la ubicación de **EL CLIENTE** o del lugar de la entrega señalado por este. Así mismo, debe tenerse en cuenta que **LA EMPRESA** cuenta con un proceso interno de toma de pedido, aprobaciones, consolidación de cargue y programación de ruta para asegurar la calidad de los despachos. Teniendo en cuenta lo anterior, debe resaltarse lo siguiente:

- a. Para envíos en la ciudad de Medellín y el Área Metropolitana, el tiempo de entrega será de hasta cinco (5) días.
 - b. Para envíos en las ciudades principales (capitales) dentro de las regiones Andina, Pacífica y Caribe, el tiempo de entrega será de hasta siete (7) días.
 - c. Para envíos a las regiones y demás municipios del país, el envío podrá tardar hasta quince (15) días.
 - d. No obstante, lo anterior, cuando se trate de municipios de difícil acceso o que presenten circunstancias que hagan difícil la entrega tales como bloqueos en la vía, alteraciones de en el orden público, accidentes y demás, los tiempos de entrega arriba estimados, podrán variar.
 - e. De igual manera, los tiempos de entrega podrán variar de acuerdo con el medio de transporte seleccionado por **EL CLIENTE**.
 - f. El pedido será despachado a la dirección señalado por **EL CLIENTE** al momento del pedido. Si posteriormente **EL CLIENTE** solicita algún cambio en la dirección y el pedido se encuentra en ruta, se generarán costos adicionales que deberán ser asumidos por **EL CLIENTE**.
 - g. Finalmente, debe indicarse que estos tiempos parten del supuesto en el cual el producto se encuentre en rotación, por lo tanto, **LA EMPRESA** se reserva el derecho a indicar de manera posterior a la
-

cotización de los productos sobre su no disponibilidad y los nuevos tiempos de entrega. En estos casos, podrá **EL CLIENTE** solicitar la cancelación del pedido o la devolución del dinero sin ningún tipo de penalidad, excepto para productos fabricados a medida, cuya penalidad de cancelación es el 30% del valor del producto que fue pagado como anticipo por **EL CLIENTE**, en el supuesto en que esta circunstancia ocurra después del inicio de fabricación.

NOTA. Actualmente, y con ocasión de la crisis generada por la pandemia causada por el COVID-19, los tiempos de entrega han presentado retrasos, atendiendo a las circunstancias de fuerza mayor y las restricciones de movilidad, así como las exigencias de autocuidado y bioseguridad.

¿Desde qué momento comienzan a contar los tiempos de entrega?

Los tiempos de entrega empiezan a contar a partir de la aprobación del pedido por parte del área encargada, la aprobación implica determinar la disponibilidad del producto, así como la verificación de pago o crédito disponible según el método de pago, para lo cual **EL CLIENTE** recibirá una notificación en el portal web en la pestaña de *tracking* o rastreo de pedidos o telefónicamente.

Esta aprobación podrá variar dependiendo del método de pago a utilizar, a saber: a crédito o de contado. En el primer caso, se deben reunir las condiciones de disponibilidad de cupo y no presentar cartera vencida.

Reglas especiales

Para efectos del cálculo en los tiempos de entrega se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El tiempo de entrega empezará a contar a partir del día hábil siguiente al de la aprobación del pedido.
-

- La empresa transportadora a través de la cual **ACUATUBOS S.A.S.** despacha sus productos, no se compromete a efectuar las entregas en un horario exacto.
- El producto podrá ser recibido o inspeccionado por cualquier persona mayor de edad que esté presente en el lugar de entrega, para lo cual se deberán revisar muy bien los empaques y verificar que se encuentren en perfecto estado, antes de firmar la guía del transportador. En caso que el producto tenga señales de daños o rupturas en su empaque en el momento de la entrega, debe registrarlo en la guía del transportador como una observación, efectuando la devolución inmediata del producto y comunicarse con **ACUATUBOS S.A.S.**
- El transportador de los productos no proporciona servicio de descargue de productos cuando estos sean de gran volumen o peso, por lo que en este caso deberá el cliente contar con personal para dicha labor y deberá efectuar la revisión de la condición del producto antes del descargue.

Productos de rotación¹

Para productos sin existencia al momento de la aprobación del pedido, el tiempo de entrega comenzará a contar a partir del momento en que el producto se encuentre nuevamente en rotación, para lo cual **ACUATUBOS S.A.S** se compromete a realizar de manera ágil y diligente todas las gestiones para la adquisición del producto solicitado.

En el evento en el cual **EL CLIENTE** haya solicitado el producto y posteriormente se le informe que no se encuentra en rotación, el mismo podrá solicitar la cancelación del pedido o la devolución del dinero, en caso

¹ Entiéndase por productos en rotación, aquellos que están constantemente en inventario dada su alta demanda en el mercado.

de haber sido consignado, sin ningún tipo de penalidad. Toda esta información será debidamente remitida al correo electrónico informado por **EL CLIENTE**, a su bandeja de mensajes de la página web de **ACUATUBOS S.A.S.** en caso de contar con usuario en la plataforma, o por cualquier otro canal de contacto así, por ejemplo, telefónicamente.

Finalmente, en caso de que el producto específico no está disponible, **LA EMPRESA** se reserva el derecho de sustituir la pieza con un producto comparable en calidad y funcionalidad.

Productos de elaboración a petición del cliente o compra por encargo²

En este supuesto, **ACUATUBOS S.A.S** debe disponer del tiempo necesario para el diseño y construcción para el desarrollo del producto, por lo que el tiempo de entrega comenzará a contar quince (15) días después de la aprobación del pedido por parte del área encargada, sin perjuicio de que **LA EMPRESA** pueda realizar la entrega en un tiempo menor al estimado. Los pedidos para productos que se elaboren a petición de cliente no serán recibidos a través de nuestra página web o canales de servicio al cliente, sino que será necesario que **EL CLIENTE** se comunique con un asesor técnico comercial.

Lo anterior será informado a **EL CLIENTE** junto con la cotización de los productos.

Tratándose de este tipo de productos, **EL CLIENTE** deberá pagar un anticipo del treinta por ciento (30%) del valor del producto informado por **LA EMPRESA** al momento de aprobación del pedido. El valor restante deberá ser pagado al momento de la entrega del mismo, salvo que **EL CLIENTE**

² Hace referencia a aquellos productos que no tienen alta demanda y por ende son fabricados o comprados según la petición o pedido puntual de un cliente.

tenga línea de crédito con **LA EMPRESA** caso en el cual, se seguirá el procedimiento para este tipo de cobros.

El anticipo no será devuelto una vez el producto entre en proceso de fabricación, por lo que **ACUATUBOS** no se hace responsable de este monto.

1.4. Costo del envío

Por regla general, el envío de los pedidos será gratuito a las principales ciudades del país por compras iguales o superiores a un millón de pesos (COP\$1'000.000), salvo para los pedidos que, por su alto peso o volumen, no puedan ser enviados de manera gratuita, tales como despachos de tubería de 6 metros de largo o rollos de tubería con un diámetro superior a 63 milímetros y accesorios de hierro dúctil. No obstante, **LA EMPRESA** se reserva la facultad de no otorgar este beneficio cuando las condiciones y circunstancias logísticas así lo exijan. Por lo anterior, el costo de envío será informado por **ACUATUBOS S.A.S.** de manera previa en todos los casos.

Para compras inferiores a este valor, el costo del envío será determinado en cada caso particular dependiendo del destino, peso y volumen del paquete. Este valor se calculará en el proceso de la compra y será informado en el momento de la liquidación de la orden, antes de que realice el pago.

Sin perjuicio de lo anterior, **ACUATUBOS S.A.S.** se reserva el derecho de omitir o modificar los topes para el cobro de los envíos y en todo caso, este valor se anunciará previo a la aceptación del pedido y pago por parte del cliente.

1.5. Empresa transportadora

En la plataforma web de **ACUATUBOS S.A.S.** o el medio de contacto designado para la notificación de los envíos, se indicará la empresa transportadora encargada de efectuar la entrega y el número de guía.

2. POLÍTICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

EL CLIENTE podrá solicitar la cancelación del pedido y/o devolución del dinero cuando **LA EMPRESA**, de manera posterior le informe cambios en las fechas estimadas de entrega alegando las circunstancias arriba descritas, tales como que el producto no se encuentre en inventario.

Cuando se trata de pedidos que se elaboran a petición de **EL CLIENTE**, la devolución del dinero no será procedente cuando se haya iniciado el proceso de producción, caso en el cual **EL CLIENTE** deberá recibir el producto. **ACUATUBOS S.A.S.** informará al cliente una vez haya sido iniciado el proceso de producción.

La cancelación del pedido no será procedente en el evento en que el mismo haya sido despachado, salvo casos en que sea aplicable el derecho de retracto.

Devolución de productos cuyo uso no sea necesario o sobrantes

ACUATUBOS S.A.S. permite que **EL CLIENTE** solicite una devolución cuando no necesite más un producto adquirido con **LA EMPRESA** o bien cuando es un sobrante de obra, siempre y cuando se cumplan con las siguientes condiciones:

- a. Los gastos de envío del producto, tanto de ida del producto para su revisión técnica como del producto de regreso, en caso tal de que no cumpla con los requisitos para la devolución, serán asumidos por **EL CLIENTE**, sin excepciones. **EL CLIENTE** podrá enviar el producto a la sede de **ACUATUBOS S.A.S.** más cercana.
 - b. El plazo máximo para solicitar el cambio de productos será de un (1) año a partir de la fecha de entrega del producto. No obstante, **LA EMPRESA** podrá excepcionalmente, recibir productos cuya fecha de compra supere este tiempo.
-

- c. El producto no debe presentar uso, no debe haber sido modificado y debe estar en perfectas condiciones.
 - d. El producto debe estar en condiciones aptas para su venta (sin uso, sin armar, en el empaque original, catálogos, manuales y todas sus piezas).
 - e. El producto debe contar con el visto bueno según inspección técnica al momento de recibir la mercancía. Para el efecto, **ACUATUBOS S.A.S.** dispondrá de un Comité de Inspección, el cual será el encargado de determinar la procedencia de la devolución.
 - f. No se aceptarán cambios o devoluciones de productos diseñados, cortados o elaborados a la medida o bajo especificaciones particulares.
 - g. Debe presentar la tirilla de pago (factura) de compra, en caso de no contar con ella, puede solicitar la constancia y/o certificado de compra. También deberá diligenciar el formulario de devoluciones que designe **ACUATUBOS S.A.S.** para tal efecto, el cual se pondrá a disposición en la página web, este deberá ser remitido con la factura de compra de manera previa al envío de la mercancía al área encargada.
 - h. En caso de devolución por haberse enviado un producto que no corresponde al pedido por error de **LA EMPRESA, ACUATUBOS S.A.S.** asumirá los gastos de envío para la devolución del producto y enviará el producto correspondiente al pedido realizado. No obstante, si **EL CLIENTE** realiza un pedido que no corresponde a su real deseo, los costos de devolución y posterior envío del producto correcto, deberán ser asumidos por el mismo.
 - i. No se aceptará la devolución de los productos pedidos por encargo de **EL CLIENTE**, ya que el mismo verificó y aceptó las características y condiciones de estos en el momento de la negociación.
-

ACUATUBOS S.A.S. dará respuesta a su solicitud en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles o el término mínimo para responder a derechos de petición que señale la normativa vigente por medio de un correo electrónico u otro sistema de comunicación que a juicio de **LA EMPRESA** resulte conveniente. El tiempo de respuesta comenzará a contar una vez se reciba el producto en las instalaciones de **ACUATUBOS S.A.S.** más cercana.

¿Cómo se hace efectiva la devolución?

En caso de aprobación, se generará un bono por nota crédito a su favor, para utilizarlo en su próximo pedido. No obstante, si **EL CLIENTE** así lo solicita se procederá con la devolución del dinero en la cuenta bancaria informada por el mismo, pero será este quien asuma la comisión bancaria o el costo de la transacción.

La devolución del dinero aplica únicamente para devoluciones por cancelación por cuanto para devoluciones por sobrante de obra, sólo se generará una nota crédito para ser utilizada en otra compra.

Recepción de productos

Envigado

Sede Envigado

Dirección: CRA 49 A #48 sur 100

Bodega 102

Teléfono: 6043838

Horario de atención: 7:30 am – 12:00 pm y 1:30 pm a 5:00 pm

Bogotá

Sede Bogotá

Dirección: CRA 116 N° 22-17, bodega 6 Parque Industrial Terrabienes

Teléfono: 6043838

Horario de atención: 7:30 am – 12:00 pm y 1:30 pm a 5:00 pm

Barranquilla

Sede Barranquilla

Dirección: CRA 10 #5-90 BOD 20 Corregimiento La Playa

Bodega 20

Teléfono: 6043838

Horario de atención: 7:30 am – 12:00 pm y 1:30 pm a 5:00 pm

Cali

Sede: Cali

Dirección: CRA 24 A # 33 C-27 BARRIO SANTA MONICA POPULAR Bodega
21

Teléfono: 6043838

Horario de atención: 7:30 am – 12:00 pm y 1:30 pm a 5:00 pm

3. POLÍTICAS DE GARANTÍA, REPARACIONES Y CUIDADO DEL PRODUCTO

El término de la garantía es dependerá del producto adquirido. Dicho término podrá encontrarse en el **certificado de calidad** que se entrega con cada producto. Se advierte que algunos productos no cuentan con garantía mientras que otros cuentan con garantía durante toda la vida útil de la estructura del producto, por lo cual se sugiere leer con detenimiento la nota de garantía contenida en el certificado de calidad mencionado.

El término de la garantía se cuenta a partir del día de entrega del producto al cliente. La garantía no cubre el deterioro normal del producto, el uso indebido, la inadecuada instalación, ni los daños ocasionados por no atender las instrucciones de cuidado o mantenimiento de los productos.

Para hacer efectiva la garantía de cualquiera de los productos comprados a través de nuestra página web, el cliente deberá:

- a. Enviar el producto a nuestra sede más cercana, incluyendo:
- b. Copia de la factura
- c. Formato de solicitud de garantía publicado en nuestra página web debidamente diligenciado.

En el evento en que proceda la garantía, **ACUATUBOS S.A.S.** indicará el procedimiento para hacerla efectiva y, en caso contrario, se generará una respuesta formal explicando los motivos por los cuales no procede la misma y devolverá el producto(s) a la dirección de envío inicial. Los costos de envío deberán ser asumidos por **EL CLIENTE**.

Costos de envío

Tratándose de devolución por garantía, los costos de envío serán asumido por **LA EMPRESA** siempre y cuando se corrobore que hubo defectos en el diseño y/o fabricación o en el transporte hasta la dirección de entrega.

En caso contrario, esto es, que se corrobore que las fallas se debieron al mal manejo que hizo **EL CLIENTE** o a su transporte una vez recibido el producto, o conservación y demás, será este último quien deberá asumir los gastos de envío,

Repuestos y reparaciones

En caso de no ser aprobada la garantía y de ser necesario la reparación del producto y/o disposición de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, **EL CLIENTE** deberá asumir los costos.

Formato de solicitud de garantía

Para formular cualquier reclamación, es necesario diligenciar el “formato de solicitud de devoluciones y garantías”, el cual se encuentra publicado en nuestra página web. Mediante este formato **EL CLIENTE** podrá exponer las razones de su solicitud.

Nota importante. ACUATUBOS S.A.S. podrá, para determinar si es procedente o no la garantía, hacer un ensayo destructivo del producto, lo que implica que el mismo quedará inservible. Por lo anterior, **EL CLIENTE** asume que, de no otorgarse la garantía, al haberse encontrado que el daño obedece al mal uso, indebido mantenimiento o mala instalación, este último no tendrá derecho a reclamar que se le retorne el producto en su estado original o inicial.

ACUATUBOS S.A.S. informará, en todo caso, a **EL CLIENTE** sobre si la inspección técnica pueda implicar la destrucción del producto o su división en varias partes. No obstante, de no informarse, **EL CLIENTE** acepta conocer esta circunstancia.

4. USO DE PLATAFORMA WEB

4.1. Usos de la plataforma web.

Las políticas de seguridad del sitio web establecen que la información suministrada por los usuarios del sitio Web para la ejecución de comunicaciones o transacciones con la compañía en línea será de tipo confidencial, por ninguna razón será publicada la información del usuario para la creación de su perfil en la plataforma, esta será utilizada exclusivamente para verificar la identidad del usuario.

Todas las contraseñas manejadas en la plataforma están cifradas en sistemas de una sola línea, por lo que es virtualmente imposible realizar el proceso de descifrado de esta, por lo tanto, ante la pérdida de la clave de un usuario, el único método posible para volver a ingresar la clave es generar una nueva, la cual será suministrada por compañía previa revisión de la identidad del usuario

Ante la necesidad del usuario de ingresar de nuevo a la plataforma y por alguna razón este haya extraviado las claves, **ACUATUBOS S.A.S.** podrá desarrollar una serie de preguntas con base en la información remitida por previamente en aras de permitir la creación de una nueva contraseña.

Aquellos clientes que hagan uso de nuestra plataforma web a través de un usuario registrado con contraseña que pueden crear a través de la misma, acreditando la identidad y procedencia de dicho usuario, podrán realizar pedidos nuevos, modificar dirección de entregas, rastrear el estado del pedido, efectuar pagos por medios electrónicos, realizar solicitudes de devoluciones y garantías, entre otros.

Los usuarios de la plataforma aceptan que las comunicaciones remitidas a través de la plataforma web al usuario registrado se consideran válidas y

constituyen un medio idóneo de comunicación para remisión de información y notificación de toda clase de novedades y actos de comunicación.

Los clientes aceptan que el usuario web con contraseña secreta creado en la plataforma de **ACUATUBOS S.A.S.**, constituye un mecanismo idóneo para realizar comunicaciones, efectuar transacciones, crear documentos electrónicos y realizar cualquier otra actividad mediante el uso del intercambio electrónico de datos entre este y **ACUATUBOS S.A.S.** en tanto la creación del usuario se hace mediante la verificación de autenticidad del usuario y el ingreso a la plataforma mediante usuario y contraseña secreta, permiten identificar a **EL CLIENTE** en relación a un mensaje de datos, y la plataforma constituye un escenario apropiado para las comunicaciones y negociaciones realizadas entre **ACUATUBOS S.A.S.** y este, por lo que para todos los trámites vinculantes entre **ACUATUBOS S.A.S.** y **EL CLIENTE**, se solicitará digitar la contraseña que debe custodiar el cliente.

Todo clic o aceptación efectuado desde el usuario registrado en la plataforma, constituye aceptación vinculante para las partes.

4.2. Obligaciones del cliente con relación al usuario web.

- Mantener control y custodia sobre los datos de acceso y verificación de identidad de la plataforma.
 - Actuar con diligencia para evitar el uso no autorizado de su usuario en la plataforma.
 - Dar aviso oportuno a **ACUATUBOS S.A.S.** si la contraseña secreta ya no es segura por cuanto fue conocida por un tercero no autorizado o se tiene el riesgo de que se usen indebidamente.
-

4.3. Sobre los pagos en línea.

Los clientes podrán usar cualquiera de los medios de pago designados por la compañía, incluyendo el pago por medios digitales a través de la página web, una vez esta forma de pago sea implementada.

Los pagos en línea se realizarán por PSE o alguna pasarela de pagos autorizada por la legislación colombiana para tal efecto, quienes estarán obligados al uso de métodos de cifrado de los datos sensibles y bancarios del cliente o cualquier otro mecanismo tecnológico aceptado para los fines de pagos electrónicos.

5. DERECHO DE RETRACTO (aplicable únicamente tratándose de relaciones de consumo y de ventas a distancia a través de nuestro canal telefónico o página web).

De acuerdo con el derecho de retracto consagrado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el consumidor debe ejercer este derecho dentro de los cinco (5) primeros días hábiles siguientes a la fecha en que se entregó el producto.

Para el ejercicio del derecho de retracto usted deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los gastos de envío correrán por cuenta de **EL CLIENTE**, de conformidad con el Estatuto del Consumidor, para lo cual deberá informar a **ACUATUBOS S.A.S.**, el nombre de la empresa transportadora.

No se podrá hacer uso del derecho acá consagrado cuando se corrobore que el producto o la mercancía presenta daños por mal uso, inadecuada instalación o por parte de **EL CLIENTE** o cualquier otro daño imputable al mismo.

Para gestionar la devolución de su producto se debe comunicar con la línea nacional de servicio al cliente 604 3838 (en horario de lunes a viernes de 8am–5pm), a través de nuestro correo servicioalclienteagt@acuatubos.com.co , directamente con su Asesor técnico en compras o en el formulario "**CONTÁCTENOS**" de nuestra página web.

En caso de que se cumplan todas las condiciones mencionadas, **ACUATUBOS S.A.S.** devolverá la suma total pagada, en un término que no excederá de treinta (30) días calendario. En todo caso el retracto estará ajustado a lo señalado los demás puntos de esta Política siempre y cuando no contraríe la legislación colombiana.

Reversión del pago

La ley dispone que en las ventas sujetas al Estatuto del consumidor efectuadas mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet y donde se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar su solicitud ante **ACUATUBOS S.A.S.** y devolver el producto, cuando sea procedente.

CONTACTO

CENTRO DE TRABAJO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Oficina – Sede Principal Envigado	Carrera 49 A 48 Sur100 Bodegas 102, 106, 122 y 125,	6043838
Itagüí	Calle 50 No. 41 – 99, Bodega 121	2775957
Cali	Carrera 24 A # 33 C-27 Santa Mónica Popular	6560400
Barranquilla	Carrera 10 # 5-90 Bodega 20 Corregimiento La Playa	3122806890 3217607223
