1.1.1. POLÍTICAS GENERALES DE ENTREGA Y RECOLECCIÓN DE MERCANCÍAS

- El servicio de entrega y recolección solamente está disponible en Colombia.
- Es de vital importancia que los procesos correspondientes (comercial, mercadeo, control interno y servicios de ingeniería) garanticen que todos los datos del cliente estén correctos y completos. De esto depende el éxito de su entrega o recolección y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

1.1.1.1.1. Solicitud de servicio

El cliente debe realizar la solicitud del servicio a través de los canales habilitados por la empresa. La solicitud debe incluir la siguiente información:

- Tipo de mercancía
- Cantidad de mercancía
- Origen y destino de la mercancía
- Fecha y hora de despacho o recogida
- Datos de contacto del cliente

1.1.1.1.2. Despacho y recogida

El despacho se realizará en la fecha y hora solicitada por el cliente, siempre y cuando sea posible. Si el despacho no se puede realizar en la fecha y hora solicitada, la empresa se pondrá en contacto con el cliente para acordar una nueva fecha y hora.

1.1.1.1.3. Requisitos de la mercancía

La mercancía debe estar debidamente embalada para su transporte. Asimismo, debe estar correctamente identificada con el nombre del cliente y la dirección de destino.

1.1.1.1.4. Coste del servicio

Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA
El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de CI TECNOLOGÍA ALIMENTARIA S.A.S.

- El costo del servicio se calcula en función del tipo de mercancía, la cantidad de mercancía, la distancia a recorrer y el tipo de transporte.
- El cliente (Crédito o contado) debe asumir el costo del servicio en el momento de la contratación.

1.1.1.1.5. Cancelación del servicio

- El cliente puede cancelar el servicio hasta 24 horas antes de la fecha y hora de despacho o recogida.
- Si el cliente (Crédito o contado) cancela el servicio con menos de 24 horas de antelación, deberá asumir el 50% del costo del servicio.

1.1.1.1.6. Reclamaciones

- El cliente puede presentar reclamaciones por daños o pérdidas en la mercancía durante el transporte.
- Las reclamaciones deben presentarse por escrito a la empresa en un plazo máximo de 7 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la mercancía.

1.1.1.1.7. Restricciones y dificultades

La logística de distribución en Colombia enfrenta diversas restricciones y desafíos que pueden impactar en la programación de despachos y recogidas de mercancías. En estos casos, los plazos acordados para la prestación del servicio pueden verse alterados sin previo aviso, y CI Talsa no asumirá responsabilidad por dichas situaciones. Sin embargo, nos comprometemos a minimizar su impacto y gestionar el servicio en el menor tiempo posible. Entre las restricciones y dificultades que se presentan, se incluyen:

- **Congestión del tráfico**: Las principales ciudades de Colombia suelen experimentar un tráfico congestionado, lo que puede ocasionar demoras en los despachos y recogidas.
- **Clima:** El clima en Colombia es variable y puede afectar la calidad de las carreteras, dificultando el transporte de mercancías.
- **Infraestructura:** La infraestructura de transporte en Colombia no es uniforme, lo que puede dificultar el acceso a algunas áreas del país.

Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA
El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de CI TECNOLOGÍA ALIMENTARIA S.A.S.

- **Seguridad**: La seguridad en las carreteras de Colombia a veces presenta desafíos, aumentando el riesgo de daños, pérdidas y retrasos en la entrega o recolección de mercancías.
- **Fuerza mayor:** No es responsabilidad de CI Talsa los retrasos en las entregas debidos a casos de fuerza mayor, como retrasos en los transportes nacionales e internacionales, siniestros de equipos, entre otros eventos imprevisibles, etc.

1.1.1.2. TÉRMINOS DE ENTREGA

- El tiempo de entrega comienza a partir de la confirmación de la compra, la cual será notificada por correo electrónico.
- El tiempo de entrega de su producto puede ser de hasta 8 días hábiles para las principales ciudades de Colombia, o menos, dependiendo de su ubicación. Para ciudades secundarias, el tiempo de entrega puede ser superior a 8 días hábiles.
- Durante eventos promocionales como Mega Descuentos, Ofertas especiales, Promociones, Black Weekend, Black Friday, SALE, entre otros, el tiempo de entrega en cualquier ciudad del país puede extenderse hasta 15 días hábiles.
- Al recibir sus artículos, le recomendamos verificar el contenido en presencia del transportador. Asegúrese de que las cintas de seguridad no estén alteradas, que el contenido coincida con lo que usted solicitó y que todo esté en buen estado. Si nota alguna anomalía o defecto, anótelo en la planilla, guia o remesa del transportador, firme el comentario y comuníquese con nuestra línea de Atención al Cliente a través de cualquiera de los siguientes medios: E-mail servicioalcliente@citalsa.com, o si lo prefiere, vía telefónica al (604) 2041313 o al número de celular 318-571-35-17. De lo contrario, CI Talsa no se responsabilizará por los posibles daños en los productos.
- Ningún empleado de las empresas de mensajería está autorizado para realizar instalaciones, retirar puertas o llevar a cabo tareas de plomería, entre otras.

Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA
El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de CI TECNOLOGÍA ALIMENTARIA S.A.S.

- Los trabajos de instalación, plomería, electricidad y redes necesarios para el funcionamiento de los productos comprados no están incluidos en el servicio de entrega, ni son responsabilidad de CI Talsa.
- La dirección proporcionada debe ser válida y localizable dentro del territorio colombiano para que el pedido pueda entregarse correctamente. Si la transportadora no puede localizar la dirección proporcionada, cualquier costo adicional será cargado al cliente.
- Todos los envíos realizados por nosotros deben estar perfectamente embalados. En caso de que el pedido llegue con daños físicos causados por la empresa de transporte, es importante que informe el caso al Servicio de Atención al Cliente y añada una nota al firmar la guía de entrega, indicando cualquier señal de maltrato en el paquete (caja abierta, golpeada, perforada, mojada, etc.). Sin esta anotación, se entenderá que la entrega se realizó en perfectas condiciones y no se podrán reclamar daños posteriores.
- Si las mercancías compradas por su peso y volumen requieren ayuda mecánica para su descarga en las instalaciones, el cliente debe proporcionar (por ejemplo, un montacargas o personal para la descarga). Se recomienda para peso superior a los 100 kg utilizar ayuda mecánica.
- Las entregas se realizan en el primer piso, y la responsabilidad de llevar los productos al interior de las instalaciones recae en el cliente.
- CI Talsa se exonera de responsabilidad por pérdida de la mercancía, siempre y cuando se entregue dentro de las instalaciones según la dirección registrada por el cliente.
- Si el comprador no recibe el pedido en la dirección especificada después de la visita original de la transportadora, el artículo será almacenado, y el comprador deberá asumir los costos de depósito, que se calculan en un 2% del valor en la factura por cada día. Además, el comprador será responsable de los gastos de transporte adicionales. Hasta que estos costos no sean cancelados, CI Talsa no estará obligada a realizar un nuevo despacho ni a entregar el artículo.
- Si pasan quince días calendario sin que el comprador retire el artículo y pague los sobrecostos de entrega y almacenaje, CI Talsa se reserva el

Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA
El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de CI TECNOLOGÍA ALIMENTARIA S.A.S.

derecho de desistir del negocio. En ese caso, podrá optar por retener el artículo hasta que se paguen los costos, anular la factura de venta y desistir de la venta, o ejercer acciones judiciales contra el comprador según lo considere necesario.

1.1.1.3. TÉRMINOS DE RECOLECCIÓN DE MERCANCÍA

- El alcance de la recolección aplica únicamente a maquinaria y equipos.
- los procesos que soliciten dicha recolección se les cargarán los costos y gastos que se presenten.
- La maquinaria y equipo deben estar dispuestos, empacados y embalados en el primer piso para su correcta manipulación.
- Cualquier daño, perjuicio o afectación causado por actividades no autorizadas por el proceso de cadena de suministros de CITALSA eximirá a la empresa de cualquier reclamación por parte del cliente.
- Es responsabilidad del proceso que solicite la recolección definir las responsabilidades en cuanto al uso y gestión de equipos para la manipulación de materiales, como montacargas, estibadores, entre otros, en el lugar de origen.
- El tiempo estimado para la recolección varía entre 3 y 8 días hábiles, dependiendo de la zona y los recursos que deban programarse para su cumplimiento, después de que se haya presentado la solicitud correctamente diligenciada en el el formato F-CS-LG-24 Remisión de mercancía, publicado en el gestor documental.
- En el caso de recolección por garantía, el subproceso de servicio al cliente (SAC) deberá solicitar el servicio al coordinador almacén o analista logístico correspondiente mediante el formato F-CS-LG-24 Remisión de mercancía publicado en el gestor documental. Este formulario debe estar completamente diligenciado y contener información verificada del cliente donde se programa la recolección de maquinaria y/o equipo, además de detallar y aclarar las responsabilidades relacionadas con los equipos para el manejo de materiales.

Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA
El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de CI TECNOLOGÍA ALIMENTARIA S.A.S.

- El cliente debe entregar el equipo debidamente empacado y/o embalado.
- El subproceso de Logística es responsable de garantizar el registro fotográfico durante la recolección, el embarque, la llegada a CITALSA y la entrega al proceso correspondiente o al lugar indicado por el subproceso de servicio al cliente (SAC).
- Cuando el destino de la maquinaria o equipos sea el área de Servicios de Ingeniería (SI), dado que no son propiedad de CITALSA, se entregarán con registro fotográfico y una lista de verificación de las unidades de empaque entregadas por el cliente. Estos no pasarán por la recepción de bienes en logística, por lo que será responsabilidad del subproceso de mantenimiento revisar y garantizar el estado del producto que está recibiendo, así como custodiarlo y cuidarlo adecuadamente.

1.1.1.4. ÁREA DE REPARTO

- El área de cobertura para la entrega de nuestros productos se limita a los departamentos de Colombia. Sin embargo, realizamos entregas únicamente en las localidades (municipios) donde existe cobertura a través de las empresas de servicios de transporte con las que tenemos convenio. En el caso de entregas a través de paquetería, estamos sujetos a las condiciones de dichas empresas, así como a las condiciones climáticas y a las áreas de riesgo de cada entidad.

- Es importante destacar que no podemos procesar pedidos que tengan direcciones de entrega incompletas ni aquellos que involucren acuerdos especiales con otras compañías de transporte.

2. VIGENCIA

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Director cadena de suministros	Analista SGI	Director cadena de suministros
FECHA	11-10-2023	11-10-2023	11-10-2023

Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA
El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de CI TECNOLOGÍA ALIMENTARIA S.A.S.

La consolidación de estas políticas se genera como una versión actualizada que entra en vigor a partir del 01 de febrero del 2023 y su duración es indefinida, hasta que se modifique o reemplace por otra.

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Director cadena de suministros	Analista SGI	Director cadena de suministros
FECHA	11-10-2023	11-10-2023	11-10-2023

Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA
El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de CI TECNOLOGÍA ALIMENTARIA S.A.S.