



POLITICAS PARA LA APP DE VENTA DE REPUESTOS

Objetivo General: Con los lineamientos aquí trazados se busca contar con políticas claras y comprensibles para la APP de venta de repuestos, con lo cual se busca garantizar una experiencia de usuario positiva, mantener la confianza y cumplir con las normativas legales.

1. CONDICIONES GENERALES

1.1 Disponibilidad de Productos:

Los productos publicados en la APP de Repuestos están sujetos a disponibilidad. La compañía se reserva el derecho a limitar las cantidades de cualquier producto ofertado. En caso de agotarse alguna referencia, Energía y Potencia informará la novedad durante el proceso de compra o gestión del pedido.

2. PRECIOS Y PAGOS

2.1 Precios: Todos los precios están sin IVA en pesos colombianos (COP \$) o dólares (USD), salvo que se indique lo contrario. Energía y Potencia se reserva el derecho a modificar los precios en cualquier momento sin previo aviso. La definición de precios se hará conforme al tipo de lista relacionada para cada NIT o razón social.

2.2 Valor mínimo de compra y beneficio de flete promocional: Con ocasión del lanzamiento de la APP de Repuestos y con el propósito de incentivar su uso, Energía y Potencia otorgará flete gratis para compras de repuestos realizadas a través de la aplicación por valores iguales o superiores a **\$300.000 COP** (Sin IVA), para ciudades principales y **\$350.000 COP** (Sin IVA) para secundarias. Este beneficio corresponde a una campaña de lanzamiento y podrá ser modificado o finalizado en cualquier momento mediante comunicación a través de los canales oficiales de la compañía. Una vez finalizada la campaña, aplicará la política general de fletes, según la cual el costo del transporte dependerá del destino y las condiciones logísticas de la entrega; no obstante, el flete será gratuito para compras por línea de pedido iguales o superiores a **\$500.000 COP** en ciudades principales y **\$800.000 COP** en ciudades secundarias. En los casos en que no se alcancen estos montos, el costo del transporte será asumido por el cliente e informado durante el proceso de compra.

2.3 Descuentos: Los descuentos aplicables en la APP serán definidos y actualizados por Energía y Potencia de acuerdo con las condiciones comerciales de cada cliente o los acuerdos establecidos con el asesor comercial.

2.4 Métodos de Pago: Los métodos de pago aceptados son: tarjetas débito y crédito, así como las siguientes pasarelas de pago: Wompi (*PSE, Mastercard, Visa, Botón Bancolombia*)

2.5 Procesamiento de Pagos: Los pagos se procesan de manera segura a través de nuestros proveedores de servicios de pago. No almacenamos información de pago en nuestros servidores.

3. ENVIOS Y ENTREGA

3.1 Opciones de Envío: Energía y Potencia cuenta con diferentes transportadoras seleccionadas por EyP que se detallan al momento de la compra. Los tiempos de entrega estimados varían según la transportadora.



3.2 Costos de Envío: Los costos de envío se calculan al momento de finalizar la compra y dependen del destino y las condiciones logísticas aplicables. Cuando el pedido no cumpla con las condiciones de flete gratis establecidas en el numeral 2.2, el valor del transporte será asumido por el cliente

3.3 Seguimiento de Pedidos: Una vez enviado el pedido, recibirás un número de seguimiento por email, el cual podrás usar para rastrear el envío.

4. DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

4.1 Condiciones para Devoluciones: Se aceptarán devoluciones de productos dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción, siempre que los productos estén en su estado original, sin usar y con el empaque original. La devolución deberá ser acordada con el asesor comercial.

4.2 Proceso de Devolución: Para iniciar una devolución, los usuarios se podrán contactar a través del canal institucional autorizado mesadesoporte@energiaypotencia.com detallando el número de pedido y motivo de la devolución. Allí se proporcionarán instrucciones detalladas sobre cómo devolver el producto.

El consumidor deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor. – Se podrán contactar por la línea nacional de servicio al cliente +(604) 3786100

5. GARANTÍA Y RECLAMACIONES

5.1 Duración de la Garantía: La política de Garantía de los Repuestos es de un mes a partir de la fecha de facturación por energía y potencia, el repuesto debe ser instalado por técnicos autorizados (todos los distribuidores son autorizados)

5.2 Cobertura de la Garantía: La garantía cubre defectos de fabricación y materiales. No cubre daños causados por mal uso, negligencia o desgaste normal.

5.3 Reclamaciones de Garantía: Para realizar una reclamación de garantía, realiza el contacto por medio de los canales autorizados, detallando la información del pedido y una descripción del problema. Posteriormente se evaluará el caso y se proporcionará una solución adecuada.

6. MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

6.1 Cambios en la Política: Energía y Potencia se reserva el derecho de modificar esta política de ventas en cualquier momento. Las modificaciones serán efectivas una vez publicadas en la APP y serán por medio de notificaciones, así como comunicados al interior de la APP, junto con otros cambios significativos que se puedan generar.

7. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Esta busca proteger la información personal de los usuarios y explicar cómo se recopila, utiliza y comparte. Los detalles los podrás encontrar en el siguiente enlace: <https://energiaypotencia.com/uploads/files/politica-para-el-tratamiento-de-datos-personales-de-energia-y-potencia-sep-2020.pdf>