

## PROTOCOLO DE ENTREGA PARA PRODUCTOS MABE

1. Mabe confirmará al usuario la entrega del producto, un día antes de la fecha de entrega vía mensaje de texto o llamada telefónica.
2. El día de la entrega del producto, Mabe le confirmará al usuario, el reparto a través de vía mensaje de texto.
3. El personal de entregas del operador logístico autorizado por Mabe, al momento de la entrega del producto, deberá estar portando los elementos de protección personal.
4. El personal de entregas del operador logístico autorizado por Mabe, se presentará en nombre de la marca y el almacén donde adquirió el producto.
5. El personal de entregas del operador logístico autorizado por Mabe, solicitará al usuario, el comprobante, factura de compra del producto, tirilla o soporte electrónico donde conste que es el titular de la compra y el producto adquirido.
6. En caso de que el titular no sea quien reciba el producto, la persona autorizada o delegada para el fin, deberá presentar a nuestro personal de entregas:
  - a. la tirilla original o soporte electrónico impreso.
  - b. Copia de la cédula de ciudadanía del titular de la compra.
  - c. Copia de la cédula de ciudadanía de quien recibe el producto.
7. El personal de entregas del operador logístico autorizado por Mabe, entregará el producto en la puerta del domicilio del cliente, dados los protocolos de salubridad. En caso de ser una persona de la tercera edad o mujer gestante, se entrega dentro del domicilio, manteniendo la distancia y el cliente deberá usar elementos de protección personal.
8. El personal de entregas del operador logístico autorizado por Mabe, realizará el desembale del producto en presencia del usuario o la persona autorizada en el domicilio para recibirlo.
9. El usuario o la persona autorizada para recibir el producto, deberá contar con un bolígrafo propio para realizar en presencia del personal de entregas la firma del documento **“Comprobante de entrega de recibido a conformidad”**, una vez revisada la condición estética del producto, afirmando que **“Recibe destapado y a conformidad”** (dando a entender que el producto no presentaba daños estéticos)
10. El personal de entregas del operador logístico autorizado por Mabe, sellará y firmará la tirilla de compra o factura del producto.  
**¡IMPORTANTE!**
11. NINGUNA PERSONA incluido nuestro personal de entregas, está autorizado a retirar el producto del domicilio del Usuario, una vez el consumidor haya firmado el documento **“Comprobante de entrega de recibido a conformidad”** puesto que podría estar siendo víctima de un hurto.

## CONDICIONES Y RESTRICCIONES

1. En caso de que el usuario solicite a Mabe la entrega del producto, en un domicilio diferente al reportado por la tienda donde lo adquirió, la entrega quedará suspendida, hasta tanto, Mabe reciba confirmación directa del punto venta por correo electrónico confirmando la nueva dirección.
2. Mabe no se compromete a entregar los productos en una hora específica o determinada toda vez que dependemos de las rutas diarias programadas.
3. Mabe no realizará entregas de productos a usuario final, que superen los 20 días calendario luego de la fecha en que realizó la compra; por lo tanto, el usuario final deberá contactar directamente a la empresa con quien realizó la compra para coordinar el proceso a seguir.
4. Mabe no realizará entregas de productos, en lugares que no tengan identificación de nomenclatura, veredas, fincas, zonas rurales o sitios de difícil acceso por infraestructura vial o de orden público.
5. Los productos no se entregarán a personas menores de edad, personas de la tercera edad, personas en estado de embriaguez, personas bajo el efecto sustancias psicoactivas y personas con discapacidad cognitiva.
6. El personal de entregas no está autorizado para instalar los productos, incluidas las manijas de los refrigeradores.
7. El personal de entregas no realizará ninguna clase de movimiento de artículos u otros accesorios que interfieran con la ubicación del producto.
8. El personal de entregas no está autorizado a retirar ningún bien que tenga el usuario en su domicilio o que ofrezca ser retirado, así sea bajo solicitud del usuario final.
9. Las entregas que se realicen por escaleras representan un riesgo para el producto, por lo tanto, se hacen bajo responsabilidad del usuario. Por lo que en señal de autorización deberá firmar el **“Comprobante de entrega de recibido a conformidad”** en el primer piso antes de proceder.
10. El personal de entregas solo trasladará el producto máximo hasta el piso quinto (5to) por escaleras
11. El personal de entregas no está autorizado por Mabe, a realizar la entrega de los productos por balcones, ventanas, terrazas y espacios que representen un riesgo para el producto y para el personal de entregas.
12. En caso de los refrigeradores, cuya entrada al domicilio o lugar de instalación requiera el desmonte de puertas, el cliente deberá cancelar a el funcionario de entregas, un valor adicional así:
  - Neveras Frost, Top Mount, Perseus o Polares, TREINTA Y CINCO MIL PESOS (\$35.000)
  - Nevecones Botton Freezers, French Door, SESENTA MIL PESOS (\$60.000).

## CONDICIONES ESPECIALES (mujeres embarazadas, personas de la tercera edad)

1. El personal de entregas realizará inspección previa del estado de las paredes, puertas y demás accesorios del domicilio, que puedan generar rayones, golpes, suciedad o pongan en riesgo el estado estético del producto o las instalaciones del domicilio al momento de ingresarlo.
2. El personal de entregas domiciliarias se asegurará de no dejar nada abandonado dentro del domicilio del cliente para evitar confusiones o malos entendidos. De igual forma los funcionarios están en la obligación de alertar al usuario si observan artículos de valor, joyas o dinero fácilmente extraíble, para el retiro de los mismos por parte del cliente con fin de evitar problemas posteriores.

## MANEJO DE DEVOLUCIONES

1. En caso de inconformidad con el producto o el proceso de entrega, el consumidor podrá presentar su reclamación ante la tienda donde lo adquirió o directamente a Mabe a través del correo [PQRentregasMABE@mabe.com.co](mailto:PQRentregasMABE@mabe.com.co), aportando las imágenes del estado del electrodoméstico y el motivo que genera la solicitud para su respectiva evaluación.
2. El caso de retracto, se dará aplicación a lo establecido en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, por lo que se recomienda al consumidor presentar dentro de los cinco (5) días hábiles a partir de la entrega del producto su reclamación ante la tienda donde adquirió el producto o directamente a Mabe a través del correo [PQRentregasMABE@mabe.com.co](mailto:PQRentregasMABE@mabe.com.co), también se recomienda tener en cuenta los aspectos relacionados en el numeral 3 siguiente, respecto a las condiciones en las que debe estar el producto.  
**Observación:** Cuando el Usuario realice la solicitud de devolución de producto directamente a la tienda o distribuidor donde lo adquirió y esta le sea aprobada, Mabe solo realizará la recolección del producto del domicilio, una vez la tienda notifique a Mabe por medio electrónico la autorización.
3. Para solicitar la devolución del dinero o cambio del producto, el producto que fue entregado al Usuario, deberá cumplir con los siguientes requisitos:
  - 3.1. Los empaques del producto deben estar en buen estado y completos
  - 3.2. El producto no debe tener ningún golpe ocasionado con posterioridad a su entrega
  - 3.3. El producto no debe tener ningún rayón ocasionado con posterioridad a su entrega
  - 3.4. El producto no debió usarse.

- En el caso de una nevera, no debe haber circulado el gas refrigerante que se produce con la conexión a la electricidad.

3.5. El usuario deberá pagar al personal de entregas, el valor del flete equivalente a CUARENTA Y DOS MIL PESOS (\$42.000) para proceder con la recolección del producto.

4. En caso de que el producto no cumpla con las condiciones establecidas en el numeral anterior, Mabe se abstendrá de realizar la recolección del producto.
5. Cuando el producto cumpla con las condiciones relacionadas en el numeral 3, al momento de retirar la unidad del domicilio del usuario, el personal de entregas le entregará como soporte al usuario el comprobante de recogida del producto, con el cual podrá continuar con el trámite de devolución en el punto de venta.
6. Cuando el producto este en el Centro de Distribución de Mabe, se notificará al punto de venta para que pueda finalizar el trámite de la devolución al cliente final.