

PROTOCOLO DE ENTREGA PARA PRODUCTOS MABE

1. Mabe previo a la entrega del producto, confirmará al usuario la fecha de entrega por sus canales de contacto.
2. El día de la entrega del producto, Mabe le confirmará al usuario, la entrega a través de sus canales de contacto.
3. El personal de entregas del operador logístico autorizado por Mabe se presentará en nombre de la marca y/o del almacén donde adquirió el producto.
4. 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 se verifique el producto adquirido.
5. 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.
 - b. presentar cédula de ciudadanía del titular de la compra digital o en copia.
 - c. Cedula de ciudadanía de quien recibe el producto. (presentar documento)
6. El personal de entregas del operador logístico autorizado por Mabe entregará el producto lo más cerca al punto de instalación o donde indique el cliente siempre y cuando sea viable el acceso del producto sin afectaciones estéticas.
7. 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.
8. El usuario o la persona autorizada para recibir el producto deberá revisar la condición estética a detalle y de estar conforme deberá firmar el documento **“Comprobante de entrega de recibido a conformidad”**, con la observación **“Recibe destapado y a conformidad”**, lo cual indicará que el producto no presenta daños estéticos y se entenderá que fue entregado correctamente. En caso de que el consumidor no revise el producto se entenderá que acepta las condiciones en las cuales le fue entregado.
 - a. Si el producto presenta alguna novedad en su parte estética, el consumidor deberá abstenerse de recibirlo y de firmar el comprobante de entrega. Mabe lo contactará para programar una nueva entrega del producto.
 - b. **¡IMPORTANTE!**
Señor consumidor **por seguridad**, ninguna persona, incluyendo nuestro personal de entregas, está autorizada a retirar el producto del domicilio después de haberse firmado el comprobante de entrega, si alguien intenta hacerlo, comuníquese de inmediato con nuestra área de servicio al cliente **(601)5801165 – 01 8000 516464 – 3122100100**.

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 de 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 poblaciones de no cobertura, 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 de 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 y representen un riesgo para el producto, se harán bajo responsabilidad del usuario. Previo al acceso al lugar con riesgo, el cliente deberá firmar el **“Comprobante de entrega de recibido a conformidad”**, no se responderá por los daños estéticos que pueda sufrir el producto.
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 del producto, 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) COP.

- Nevecones Botton Freezers, French Door, SESENTA MIL PESOS (\$60.000) COP.

13. 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.
14. El personal de entregas domiciliarias se asegurará de no dejar nada abandonado dentro del domicilio del cliente para evitar confusiones o malentendidos. Como medida preventiva se recomienda al consumidor no dejar artículos de valor, joyas o dinero visibles, en el momento que el personal de logística este en el domicilio.
15. En caso de que el cliente requiera de asistencia técnica, no contemplada en el proceso de entrega, podrá comunicarse con nuestra área de servicio mabe **(601)5801165 – 01 8000 516464 – 3122100100.**

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, 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 deberá el 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, 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, rayón o defecto estético, ocasionado con posterioridad a la entrega al consumidor

- 3.3. El producto debe conservar su calidad de nuevo, 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.
- 3.4. El usuario deberá pagar al personal de entregas, el valor del flete equivalente a CUARENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS CUARENTA PESOS (\$49.840) COP 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.