



A Sonepar Company

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE MELEXA

Versión No. 01

Publicado el 19 de octubre 2020

I. IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

MELEXA S.A.S., identificada con NIT. 860.531.287-5, informa que:

Dirección de notificación judicial: Autopista Norte No. 114-44 Oficina 702 de la Ciudad de Bogotá o notificacionescontabilidad@melexa.com

Correo electrónico – servicio al USUARIO: sopORTE.ecommerce@melexa.com

Teléfono. 57 (1) 5874400

Sistema de PQR, se tramitará a través del correo de servicio sopORTE.ecommerce@melexa.com. Una vez se radique se informará el Número de radicado, el cual será respondido dentro de los 30 días hábiles siguientes a su radicación. En caso de temas relacionados con garantías, devoluciones y reembolsos, se procederá en los términos establecido para cada caso en los presentes términos y condiciones.

II. PRECIO Y PAGOS

Los precios y cantidades están en constante cambio, no podemos confirmar el precio ni las cantidades revisadas por EL USUARIO hasta que se realice el pago. MELEXA en cualquier momento podrá modificar los precios y unidades durante la revisión de la web e incluso antes de generarse el pago, y solo responderá por el valor efectivamente cobrado a través de la web. El pago final estará sujeto a la disponibilidad del producto, las cantidades son limitadas.

Los descuentos que se puedan aplicar se verán reflejados antes de realizarse el pago, y estará sujeto a la disponibilidad del producto.

MELEXA se reserva el derecho de despachar y/o entregar mercancía en algunos puntos a nivel nacional, sin que esto implique ningún tipo de indemnización a favor del USUARIO. El USUARIO deberá asumir los costos de transporte de los productos adquiridos y el pago de los impuestos a que haya lugar en razón de su compra; en todo caso, el valor del transporte será informado al momento de generar el pedido y efectivo pago.



A Sonepar Company

Tiempo de entrega: Será calculado conforme a la información del punto de destino y confirmado en el correo de aceptación de orden de compra.

Medios de pago: Usted podrá realizar el pago mediante: Tarjeta de crédito, efectivo y PSE a través de MERCADO PAGO.

III. DERECHO DE RETRACTO:

El usuario del E-COMMERCE de MELEXA S.A.S., podrá ejercer su derecho de retracto dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción del producto, es decir, puede de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra.

Para hacerlo efectivo el usuario debe reintegrar la mercancía adquirida en perfectas condiciones y apto para una nueva venta.

- El producto debe estar acompañado por las etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.

a. Procedimiento.

1. Solicitarlo por medio de correo electrónico a la dirección suporte.ecommerce@melexa.com.
2. El usuario deberá devolver el producto a MELEXA por sus propios 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 usuario. [Ver puntos de contacto.](#)
3. Una vez se verifique el producto devuelto, MELEXA le comunicará al usuario la aceptación o no de la devolución dentro de los 3 días hábiles siguientes, previa verificación de los requisitos.
4. Si se acepta, MELEXA devolverá el dinero al usuario de todas las sumas pagadas sin hacer descuentos o retenciones. La devolución del dinero al usuario se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la solicitud presentada por el usuario (**Ver política de reembolso**).

b. Excepciones

El derecho de retracto no aplicará, si el usuario:



A Sonepar Company

1. En los contratos de suministro de bienes elaborados, fabricados, armados, cortados o preparados conforme a las especificaciones del usuario o claramente personalizados.
2. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
3. Adquisición servicios.
4. En los que no cumplan con las características establecidas para el derecho de retracto.

IV. GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS

1. Definiciones:

Garantía: Compromiso de MELEXA de solucionar cualquier no conformidad en el producto entregado al USUARIO, que se deba a casos en los que dicha no conformidad atienda fallas de fabricación.

Devolución: Acción tomada por el USUARIO sobre un producto no conforme retornando la mercancía a MELEXA

Reparación: Acción tomada sobre un producto para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

2. Garantía General

MELEXA garantiza los productos adquiridos bajo la modalidad de Garantía de Fábrica, los datos para ejercerla se podrán encontrar en los empaques y/o productos adquiridos.

Garantía Legal: Con la finalidad de apoyar el proceso, MELEXA apoyará el proceso de garantía con los fabricantes, cuando dicha garantía se solicite dentro de los 30 días hábiles siguientes a la recepción del producto, el cual debe cumplir con el proceso general de garantías

3. Procedimiento

- a. Solicitar la garantía al correo electrónico: soporte.ecommerce@melexa.com
- b. Para la solicitud se deben presentar las siguientes condiciones:
 - La garantía del producto debe estar vigente.



A Sonepar Company

- El producto debe contar con la factura y documentos de garantía.
- La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico.
- El USUARIO deberá llevar el producto al punto más cercano [Ver puntos de contacto](#).
- El tiempo máximo de atención desde la recepción del elemento y hasta la entrega de respuesta del diagnóstico al USUARIO, no deberá superar los veinte (20) días hábiles, por ello, tenga en cuenta que el producto se remitirá al proveedor para su diagnóstico técnico y su reparación (si aplica).
- El proceso de reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud o dependiendo de los tiempos de entrega del proveedor, si es el caso. En el caso de productos de Importación, el tiempo de reparación será de 60 días hábiles.
- MELEXA devolverá al usuario en la sucursal donde se haya entregado el producto para ejercer el derecho de garantía.
- Si resulta procedente la garantía del producto, se efectuará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrarán oportunamente los repuestos requeridos. Si el producto no admite reparación, se procederá a la devolución del precio pagado o se cambiará el producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.
- En caso de repetirse la falla, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación o la devolución del precio pagado.
- La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido es:
 - o Hubo fuerza mayor o caso fortuito.
 - o El uso indebido del bien o producto por parte de consumidor.
 - o Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía.
- Se deberá informar al USUARIO sí la solicitud de garantía es aceptada o no, dependiendo de las instancias de revisión de MELEXA.
- Una vez expire el término de la garantía legal el USUARIO deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.
- Los productos de importación estarán sujetos a las políticas de garantía del fabricante y MELEXA solamente actuará como intermediario.

REEMBOLSOS USUARIO INVITADO

La solicitud de un reembolso, se realizará de la siguiente:

1. Los términos establecidos para el reembolso iniciarán una vez el(os) producto(s) sean recibidos y aceptados por MELEXA conforme el proceso que dio origen al reembolso.



A Sonepar Company

2. Una vez aprobado el reembolso, el USUARIO que realizó la compra debe hacer llegar mediante correo electrónico, la siguiente información:
Cód. Pedido.
Número de cédula:
Nombre del USUARIO:
Producto:
Valor.
3. No se realizarán reembolsos a personas diferentes al titular que genero la compra.
4. Después que el reembolso sea aprobado, el USUARIO puede elegir entre estos métodos:
 - Si el pago se realizó a través en efectivo o por PSE, la Devolución se tramitará través de la pasarela de pago (MERCADO PAGO), en un periodo de 3 a 5 días hábiles siguientes a la aprobación de devolución.
 - Si el pago se realizó con Tarjeta de Crédito: Se aplica la reversión a la Tarjeta de Crédito (pasarela de pagos). La duración del reembolso es de máximo treinta (30) días hábiles. Estos tiempos de reversión dependen directamente de la entidad bancaria del USUARIO. Para todo tipo de reembolso la información del titular debe ser correcta, de no ser así los tiempos de procesamiento se prolongarán.

USO DE LA PLATAFORMA

Toda la información y los Datos Personales ingresados por el USUARIO tienen carácter de declaración jurada.

MELEXA se reserva el derecho de solicitar comprobantes y/o información adicional a efectos de corroborar la información entregada por un USUARIO en materia de Datos Personales, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos USUARIO cuyos datos no hayan podido ser confirmados.

TÉRMINOS GENERALES DE USO DE LA PLATAFORMA

1. El sistema arrojará de forma automática un correo electrónico con la información de cada compra dirigido a los datos de notificación suministrados por el USUARIO, en caso de no corresponder a una solicitud suya deberá notificarlo de inmediato (24 horas siguientes al recibo del correo) a MELEXA S.A.S. a fin de tomar las medidas correspondientes para la cancelación de la orden. La falta de respuesta o notificación de cualquier circunstancia se entenderá como confirmación de la transacción.



A Sonepar Company

La respuesta no será automática. Se enviará un correo indicando que está en trámite de aceptación (24 horas*) y posteriormente se emitirá el correo de aceptación con los tiempos de entrega de la compra. En caso de no ser aceptada se procederá a los términos establecidos en el literal de **reembolsos, salvo por las excepciones legales.**

2. La utilización de los servicios del portal web, no representarán costo para EL USUARIO.
3. MELEXA NO se responsabiliza en caso de que el USUARIO no pueda efectuar operaciones por problemas técnicos tales como caída de línea o congestión, y demás aspectos relacionados con la red. MELEXA no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de su Sitio, del Servicio o de las Herramientas de Venta. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet en los links o Herramientas de Venta o por cualquier otra circunstancia ajena a MELEXA. Los USUARIOS NO podrán imputarle responsabilidad alguna a MELEXA, ni exigir resarcimiento alguno, en virtud de perjuicios resultantes de las mencionadas dificultades, así como por cualquier otra clase de daños, incluyendo daños indirectos, especiales o consecuentes que surjan o experimenten los USUARIOS, incluso en el caso que dichas fallas afecten los montos que deban ser pagados o acreditados.
4. El portal web estará disponible durante las veinticuatro (24) horas del día. Es de anotar que las transacciones realizadas con posterioridad a las 17:00 horas de Lunes a Viernes serán consideradas como efectuadas el día hábil siguiente a menos de que expresamente se indique lo contrario, lo cual se aplica para los tiempos de envío y entrega de productos.
5. El USUARIO se obliga a no acceder, ni intervenir en el funcionamiento, ni usar o disponer en cualquier forma de los archivos, sistemas, programas, aplicaciones o cualquier otro elemento de MELEXA S.A.S., como también se obliga a no acceder, ni usar o disponer indebidamente o sin autorización de MELEXA S.A.S, de los datos o información incluidos en los mismos programas, archivos, sistemas y aplicaciones, entre otros.
6. Todo el contenido incluido o disponible a través de nuestra plataforma, como texto, gráficos, logotipos, iconos de botones, imágenes, clips de audio, descargas digitales, compilaciones de datos y software, es de propiedad de MELEXA o de sus proveedores de contenido y está protegido por la legislación Colombiana e



A Sonepar Company

internacional sobre derechos de autor, propiedad intelectual e industrial. Por lo tanto, su uso está exclusivamente delimitado a fines personales de revisión, compra y consulta, y su acceso no implicará ningún tipo de licenciamiento cesión de derechos al USUARIO o usuario de página.

7. El USUARIO asume toda tasa, contribución o impuesto actualmente vigente o futuro, originados por la adquisición de bienes o servicios y autoriza expresamente a MELEXA S.A.S. para cargarlos a su cuenta por el(los) monto(s) correspondientes.
8. El USUARIO autoriza a MELEXA S.A.S. para llevar un registro diario y detallado por todas y cada una de sus transacciones monetarias, de registro y de consulta, con el fin de ser utilizadas para fines comerciales, de seguridad y de información.

El USUARIO autoriza expresa e irrevocablemente, con carácter permanente a MELEXA o a quien represente sus derechos, para que con fines estadísticos de información comercial y de evaluación de riesgos en la realización de negocios financieros, solicite y consulte a cualquier entidad que maneje o administre bases de datos con los mismo fines, todo lo relativo al nacimiento, modificación, y extinción de obligaciones que directa o indirectamente tenga contraídas o vigentes hasta la total extinción de las obligaciones a cargo del Usuario por cualquier medio legal.

9. Para todos los efectos derivados del presente, al hacer uso del portal web, el USUARIO acepta y se somete a las normas contenidas en la página web www.melexa.com, a los términos y condiciones de venta de MELEXA S.A.S., a la reglamentación en materia de comercio electrónico, productos y servicios en canales electrónicos y en redes informáticas, así como a las que se determinen y apliquen por la legislación de la República de Colombia.
10. MELEXA S.A.S. se reserva el derecho de rechazar una solicitud de registro o de cancelar o suspender, temporal o definitivamente una cuenta, en caso de detectar incoherencias o inconsistencias en la información provista por un USUARIO o en caso de detectar actividades sospechosas, sin que tal decisión genere para el USUARIO derechos de indemnización o resarcimiento.
11. Al aceptar nuestros términos y condiciones usted declara conocer y aceptar el Código de conducta y Canal de denuncias que se encuentra publicado en <https://melexa.com/melexa-una-empresa-sonepar> cualquier denuncia podrá ser instaurada a través de nuestro canal de denuncias www.sonepar.com/alert.



A Sonepar Company

12. MELEXA cumplirá con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, y para mayor información, consulte la [política de privacidad](#). Se informa de manera general que estos datos serán utilizados para prestar y/o entregar los productos los productos adquiridos conforme a las normas vigentes tanto de aspectos tributarios, contables, legales y del estatuto del consumidor. Sin embargo, MELEXA podrá compartir dicha información con sus accionistas y demás socios de negocio, para fines de cumplimiento legal, estadísticos, comerciales y publicitarios para atender necesidades de los USUARIOS relacionadas con los servicios que suministra MELEXA. La información personal se almacena en servidores o medios magnéticos que mantienen altos estándares de seguridad. MELEXA no almacena los datos de las tarjetas de crédito de los USUARIOS. MELEXA no almacena el código de seguridad de las tarjetas de crédito toda vez que esto maneja a través de la pasarela de pago, de modo que siempre solicitará dicho código al USUARIO en cada pago que éste realice en la Plataforma.
MELEXA hará sus mejores esfuerzos para mantener la confidencialidad y seguridad, pero no responderá por perjuicios que se puedan derivar de la violación de dichas medidas por parte de terceros que utilicen las redes públicas o el Internet para acceder a dicha información o en los casos en que haya habido culpa o negligencia del USUARIO.
13. MELEXA podrá modificar en cualquier momento los Términos y Condiciones de la página web. MELEXA notificará los cambios al USUARIO publicando una versión actualizada de dichos términos y condiciones en el sitio con expresión de la fecha de la última modificación. Todos los términos modificados entrarán en vigor el día hábil siguiente a su publicación. Por consiguiente, es deber del USUARIO entrar a revisar los términos y condiciones antes de realizar la compra y deberá comunicar por e-mail si no acepta las mismas; en ese caso quedará disuelto el vínculo contractual y se procederá a cancelar la cuenta. Vencido este plazo, se considerará que el USUARIO acepta los nuevos términos y el contrato continuará vinculando a ambas partes.
14. Procedimiento de solución de controversias: Cualquier controversia deberá ser comunicada al correo electrónico soporte.ecommerce@melexa.com.
15. MELEXA entiende que usted ha leído los presentes términos y condiciones de venta de los productos que se ofertan, y los acepta en su totalidad al realizar la compra.



A Sonepar Company

16. La jurisdicción y Ley Aplicable. Cualquier controversia será revisada conforme a las leyes vigentes en Colombia.

USUARIO INVITADO

1. No requiere la creación de usuario o clave.
2. Debe suministrar los datos de contacto y entrega para facturación.
3. En relación a los potenciales USUARIOS, aquellos que ingreses como Invitados pero no generen la compra, no se almacenará nombres, direcciones postales, números de cédula de identidad y/o documentos de identidad, ni ninguna otra información que permita identificar o haga identificable a una persona. Solo almacenará números de teléfonos celulares y correos electrónicos.

USUARIO REGISTRADO (B2B)

1. El usuario y clave entregados son personales e intransferibles, se entregan para uso de la(s) persona(s) con plena capacidad legal para generar obligaciones a cargo de la persona natural o jurídica correspondiente (en lo sucesivo el "USUARIO").
2. Si tiene una clave o registro puede ser cambiada cuantas veces lo desee EL USUARIO y es recomendable que lo haga periódicamente. Por tanto, será absoluta responsabilidad de EL USUARIO el nivel de seguridad con el que maneje su clave para acceso y operaciones.
3. La clave virtual podrá ser utilizada como una manifestación de Firma Electrónica, el USUARIO se compromete a tratarla como un dato confidencial, personal e intransferible, siendo responsabilidad del USUARIO su manejo, administración y custodia. Es obligación del USUARIO avisar a MELEXA S.A.S. cuando considere que los datos o la clave virtual han sido conocidos por terceros, corren peligro de ser utilizados indebidamente o cuando haya perdido su control o custodia.
4. La compra realizada a través de esta modalidad esta sujeta a términos y condiciones específicos para su uso, la cual podrá conocer una vez ingrese al portal. El proceso automático de compra y cargo a la cuenta del USUARIO en la realización de operaciones o transacciones en el portal de USUARIO REGISTRADO, se hará efectivo por MELEXA S.A.S. en tanto la cuenta del USUARIO no presente restricciones por capacidad de crédito, cartera en mora al momento de ejecutar la transacción o cualquier otra restricción.



A Sonepar Company

5. Aplican términos y condiciones específicos al uso de la plataforma, mediante la modalidad de USUARIO REGISTRADO.