

Términos y condiciones

Vigente: 20-Junio-2017

1. Aspectos generales

Estos términos y condiciones se aplican a todos los pedidos realizados a través de la plataforma online Dismel.com.co, al utilizar nuestro sitio web y hacer pedidos por esta vía, usted acepta vincularse a los términos y condiciones establecidos en este documento, por lo que le pedimos que por favor se asegure de haber leído y comprendido los Términos antes de realizar su pedido, de igual forma, se le notificará vía correo electrónico las modificaciones de dichos términos, los cuales comenzarán a correr en vigor 15 días después de su publicación.

2. Precios

Los precios mostrados en nuestra página web, incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) y en la categoría Licores, el Impuesto al Consumo de Licores, Vinos y Aperitivos (ICO).

3. Servicio de entrega

Nuestras rutas de repartos o entregas, tiene una programación, por días, establecida para los distintos barrios de la ciudad; de igual forma la visita de nuestros asesores está sujeta a esta programación, y ellos le informarán los días programados para la entrega de sus pedidos.

Usted también puede confirmar esta programación vía internet a través de la siguiente dirección ventas@dismelltda.com / j.operaciones@dismelltda.com o marcando a PBX 035 6539899 extensiones 101 ó 102; +57 320 5424180 en el siguiente horario de atención 7:00am a 12:00am y de 2:00pm a 5:30pm de lunes a viernes y los sábados de 8:00am a 1:30pm.

El tiempo de entrega de los pedidos es de 24 horas, es decir, al día siguiente que usted realice sus pedidos a través de los respectivos canales disponibles para usted, cumpliendo con los pasos y requisitos correspondientes.

No garantizamos la entrega en las siguientes 24 horas de los pedidos que usted realice en días distintos a los programados para su ruta.

Las entregas son realizadas por nuestros auxiliares de logística, en los puntos o direcciones que usted indique al momento de ser creado en nuestra base de datos.

Si usted desea realizar un cambio en los puntos de entrega, usted es el único autorizado para hacerlo con previa información a su asesor asignado o al departamento de facturación o cartera, si este punto se convertiría habitual y contaría con dos (2) puntos de entregas o más, tiene la opción de pasar una solicitud para la creación de diferentes sucursales.

Nuestros asesores de venta no están autorizados para realizar entregas de pedidos ni para recibir dinero en efectivo.

Usted puede retirar personalmente sus pedidos de lunes a viernes, en horarios hábiles de 8:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 5:00pm y los sábados de 8:00am a 1:00pm.

Todas las entregas son transportadas en vehículos propios, o dado el caso, sub contratados y supervisados por DISMEL LTDA con previa verificación del cumplimiento de los estándares mecánicos y de salubridad exigidas por ley.

4. Devoluciones

A. ASESOR ASIGNADO

Usted podrá contactar a su asesor asignado, ya sea vía telefónica o a través de correo electrónico, y este se trasladará a su negocio y usted podrá manifestarle las razones por las cuales está presentando dicha solicitud de devolución.

Nuestro representante verificará el estado de la mercancía y la cantidad a devolver, luego se evaluará en conjunto y se determinará si es procedente la devolución del producto.

En caso de que se autorice la devolución posterior a la visita del asesor, nuestros auxiliares de entrega retirarán el producto aceptado como devolución, presentando a usted un formato en donde se especifica cantidad, estado, motivo de devolución y descripción del producto.

Usted firmará y conservará copia de este documento como constancia de haber efectuado la devolución.

B. SERVICIO AL CLIENTE

Horarios de atención al cliente de 07:00 am a 12 am y de 2:00 pm a 5:30 pm de lunes a viernes, sábados de 08:00 am a 01:30 pm.

PBX 035 6539998 extensión 101 ó 102; +57 320 5424180

ventas@dismelltda.com.co / recepcion@dismelltda.com.co

C. DEVOLUCION POR CALIDAD

En los casos en donde los productos a devolver presenten cambios como color, sabor, disminución de contenido en empaque cerrados, requeriremos de un tiempo de dos (2) meses para brindarle a usted una respuesta, ya que estos casos son enviados y sometidos a análisis rigurosos en nuestros laboratorios de calidad, para informar este caso, puede utilizar los canales de comunicación o procedimientos antes mencionados.

Para todos los casos en los que usted requiera realizar una devolución, contará con 15 días hábiles después de recibida la mercancía a devolver, una vez cumplido este tiempo DISMEL LTDA no aceptará devoluciones.

Estimado cliente, cualquier novedad (roturas, faltantes, referencias equivocadas, deterioro de empaques o presentación) que usted perciba durante el proceso de entrega de mercancías por parte de nuestros auxiliares; debe usted regístralo y dejar constancia en la copia de la factura que respalda su entrega, ese será el único momento en el que nuestros auxiliares podrán recibir una devolución, sin que usted utilice o aplique los procedimientos descritos.

5. Método de pago

Contamos con la plataforma PSE, más fácil y seguro para hacer sus compras por internet.

6. Atención al Cliente

Horarios de atención al cliente de 7:00 am a 12:00 am y de 2:00 pm a 5:30 pm de lunes a viernes, sábados de 8:00 am a 1:30 pm.
PBX 035 6539900; +57 320 5424180

ventas@dismelltda.com.co / recepcion@dismelltda.com.co

Todas las solicitudes recibidas antes de las 5:30 pm, y que cuenten con inventarios disponibles, serán facturadas y despachadas al día siguiente.

7. Email

Cuando usted se registra en nuestro sitio, significa que usted acepta que le enviemos información referente a los productos y servicios que ofrecemos, de igual manera le invitamos a leer [Política de Protección de Datos Personales](#).