

POLÍTICA DE ENTREGA DE MERCANCÍA

Dispapeles S.A.S., a través de la presente política, establece los términos y las condiciones logísticas de entrega que regirán al momento de adquirir cualquiera de nuestros productos o servicios. Estas condiciones se especifican de la siguiente manera:

1. DEFINICIONES

Para efectos de la presente política y en cumplimiento de la normativa vigente, se establecen las siguientes definiciones:

- **Comercio Electrónico (Ley 1480 de 2011):** De acuerdo con el Artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, se entiende como la realización de ventas de bienes y servicios mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, call center o tiendas virtuales.
- **Canal Digital:** En Dispapeles S.A.S., se considera canal digital a las ventas realizadas a través de e-commerce propios, marketplaces, WhatsApp y Call Center.
- **Dispacentros (Canal Retail):** Corresponde a las ventas realizadas en puntos de venta físicos de Dispapeles S.A.S.

2. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales), el cliente tiene la obligación de proporcionar de manera detallada la información completa del domicilio de destino de los productos adquiridos. En este caso, la empresa se reserva el derecho de entregar la información suministrada a terceros, salvo que el cliente haya incurrido en la entrega de información parcial o engañosa.

Para el manejo adecuado de datos personales, Dispapeles S.A.S. garantiza a los clientes que cuenta con herramientas criptográficas para almacenar y transferir la información de la organización, la cual no puede ser descifrada por agentes externos. En todo caso, Dispapeles S.A.S. informa que la Política de Tratamiento de Datos Personales puede ser consultada en el sitio web www.dispapeles.com.

Versión:3
Código: LA-PL-001
Fecha: 22-abr-2026



dispapeles

SOLUCIONES MAS ALLÁ DEL PAPEL

NIT. 860.028.580-2

3. DISPONIBILIDAD

Los productos que sean adquiridos por el cliente se validaran en el inventario existente en la compañía y se despacharan para entrega, conforme la información relacionada en la solicitud generada al momento de la compra.

Para el WhatsApp y Call Center, el inventario disponible será informado por el agente comercial antes de la finalización de la confirmación de la compra de los productos.

Los artículos bajo la modalidad de importación estarán sujetos a la disponibilidad del proveedor, disposiciones que aplicarán para negociaciones sobre pedido.

4. E-COMMERCE

Dispapeles S.A.S. entrega la mercancía en el plazo indicado y aceptado por el consumidor en las plataformas de Mercado Libre, Dispapelesshop, Falabella, WhatsApp o cualquier otra utilizada. Si no se especifica un plazo, este será de un máximo de treinta (30) días calendario desde la realización del pedido.

Si el producto no está disponible, Dispapeles S.A.S. informará de inmediato al consumidor y al portal de contacto, ofreciendo una segunda fecha de entrega si el cliente lo solicita. Si la entrega supera el plazo pactado o los treinta (30) días, el consumidor podrá cancelar la compra y solicitar la devolución del dinero, la cual se hará efectiva en un máximo de quince (15) días calendario.

Todas las ventas provenientes del canal de e-commerce comienzan a gestionarse inmediatamente después de la compra por parte del cliente, de acuerdo con los cortes establecidos para cada plataforma o canal de venta.

5. ENTREGA DE MERCANCÍA

Dispapeles S.A.S, realiza la entrega de los productos adquiridos por el cliente, a través de su propia flota de distribución, empresas de transporte de carga y entregas de paqueteo autorizadas.

- Una vez realizado el pedido por el cliente, se tiene una promesa de servicio de entrega de dos (2) días hábiles para pedidos a entregar en ciudades donde Dispapeles S.A.S. cuente con centro de distribución, siempre y cuando el pedido sea ingresado al área de logística con corte a las 4:00 pm de lunes a viernes, para los pedidos generados los sábados serán acorde al horario de servicio de cada ciudad.

Versión:3
Código: LA-PL-001
Fecha: 22-abr-2026



dispapeles

SOLUCIONES MAS ALLÁ DEL PAPEL

NIT. 860.028.580-2

- Para entregas de líneas de comunicación visual y artes gráficas dentro del área de influencia en cada ciudad, aplica los siguientes horarios de gestión de pedidos entregados al área de logística de la siguiente manera:
 - Pedidos recibidos antes de las 10:00 am, será entregados el mismo día en horas de la tarde.
 - Pedidos recibidos antes de las 4:00 pm serán entregados al día siguiente hábil.
 - Los pedidos solicitados por los clientes fuera del horario mencionado anteriormente y que sean requeridos de manera urgente, deberán ser verificados y aprobados por la gerencia regional.
 - Las entregas de productos se realizarán sin que el personal de la compañía acceda a las instalaciones del cliente, en aras de proteger su salud física, bienestar e integridad.
 - Si la entrega del producto es a una dirección diferente a la registrada en el sistema, el cliente deberá enviar cámara de comercio, en la cual se verifique que la dirección solicitada corresponde a la empresa y en caso contrario deberá ser autorizado por la Contraloría de Dispapeles S.A.S.
 - En caso de que el cliente solicite un envío a través de empresas de transporte o terceros, este deberá asumir el costo total del envío, así como la calidad del producto y quedará limitado a las políticas de seguridad de la empresa o gestor de transporte.
 - El proceso Comercial debe indicar en el momento de registrar el pedido en el ERP, las observaciones sobre las condiciones, datos de contacto y horarios de entrega en las instalaciones del cliente.
- a. La entrega estándar de mercancía contempla:
- Descargue en puerta de bodega o primer piso sin ingreso de personal de Dispapeles S.A.S., a áreas de almacenamiento del cliente.
 - La entrega se realizará en zonas viales habilitadas para descargue de mercancía.
 - La zona de recibo del cliente debe cumplir con condiciones seguras para el descargue y manipulación de la carga.
 - Requerimientos especiales para entrega de producto deben ser informadas y solicitados por intermedio del ejecutivo comercial, para garantizar la entrega cumpliendo con los estándares de seguridad industrial y de los trabajadores de Dispapeles S.A.S.

Versión:3
Código: LA-PL-001
Fecha: 22-abr-2026



dispapeles

SOLUCIONES MAS ALLÁ DEL PAPEL

NIT. 860.028.580-2

- El proceso comercial deberá notificar mediante correo electrónico al área de logística de cada distrito especificando en asunto “Condiciones especiales de entrega a clientes”.

b. Monto Mínimo de Despacho

Conforme a los lineamientos de la Gerencia Comercial, se establece que el valor mínimo autorizado para procesar un despacho de mercancía es de \$300.000. Esta directriz es de carácter obligatorio y aplica para los siguientes canales y segmentos:

- Clientes con cupo de crédito.
- Clientes con pago de contado.
- Pedidos gestionados a través del Contact Center.

Nota: La línea de SLA queda exceptuada debidos que los valores mínimos se definen desde el modelo financiero de cada uno de los clientes.

c. Dispacentros

- La entrega de la mercancía se realizará en el punto de venta, una vez haya sido facturada y pagada por el Cliente. La entrega a domicilio será opcional en algunas ciudades y podrá acarrear para el Cliente costos por concepto de envío. La entrega a domicilio estará limitada a un área de influencia con un radio de hasta un (1) kilómetro desde el punto de venta donde se realiza la compra, siempre y cuando existan vías públicas de acceso al sitio de entrega, garantizando el cumplimiento de las medidas de autocuidado por parte del personal durante el desplazamiento y efectuando la entrega en el punto del cliente, sin ingresar a sus instalaciones.

d. Canal Digital

- El tiempo estimado de entrega de la mercancía se informará al Cliente por el agente comercial antes de la finalización y confirmación de la compra de los productos. Los tiempos de entrega se calcularán de acuerdo con la distancia del lugar de entrega, peso de los productos adquiridos y volumen de estos. En todo caso, la entrega de los productos se realizará en un término no menor a dos (2) días hábiles y no mayor a diez (10) días hábiles desde la confirmación de la transacción de pago.

Versión:3
Código: LA-PL-001
Fecha: 22-abr-2026

- La entrega de pedidos con modalidad de pago de contado se debe enviar la autorización de despacho emitida por el coordinador de ventas y servicio al cliente.
- Para la entrega de pedidos con modalidad de pago de contado contra entrega se deberá cumplir con las directrices definidas en la Política de recogida de valores en efectivo en clientes.

6. SEGURIDAD

Dispapeles S.A.S. se compromete a entregar la mercancía debidamente empacada y con los requerimientos de seguridad pertinentes. El cliente no deberá aceptar productos que no correspondan a su orden de compra o factura. En caso de error, debe notificar al ejecutivo comercial indicando el nombre del cliente, número de factura y referencia del producto.

7. CAMBIOS, DEVOLUCIONES DE MERCANCIA Y DERECHO DE RETRACTO

- Para las devoluciones de los productos adquiridos en los Dispacentros y a través de los ejecutivos comerciales, antes de que se cumplan los cinco (5) días hábiles contados desde la entrega de los productos, se manejarán a través de comunicación directa con el ejecutivo comercial o el Dispacentro.
- Es obligación del cliente revisar que las mercancías entregadas no presenten ningún faltante frente al documento de transporte, mal estado de los empaques o alteración de los mismo, de ser así, no deberá recibirlo y reportarlo o dejarlo consignado en el documento de transporte, remisión o guía.
- Para realizar la devolución del artículo éste debe ser devuelto en las mismas condiciones en las que fue entregado, para los canales E-commerce debe gestionarse a través del portal web correspondiente a través del cual realizó la compra o a través del canal digital cuando la compra se realizó a través de este canal y, para canal tradicional se debe realizar a través del ejecutivo comercial.
- En el evento que el cliente ejerza el derecho de retracto de los productos adquiridos por el canal digital, Dispapeles S.A.S. realizará la devolución del dinero en un término no superior de quince (15) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho y siempre que haya realizado las siguientes actividades:

Versión:3
Código: LA-PL-001
Fecha: 22-abr-2026

- Ejercer el derecho de retracto dentro del término señalado en el presente numeral a través del canal dispuesto para tal fin, suministrar los datos correctos y completos señalados en el numeral 7 del presente documento y que son requeridos por Dispapeles S.A.S. para realizar la devolución del dinero.
- El cliente debe realizar la devolución del producto al lugar indicado por Dispapeles S.A.S. una vez haya recibido la solicitud del ejercicio del derecho de retracto, para tal fin, el Cliente podrá llevar los productos personalmente al lugar señalado por Dispapeles S.A.S. o podrá realizar el envío de estos a través de la transportadora sugerida por Dispapeles S.A.S. o la seleccionada por el Cliente. Los productos adquiridos deben devolverse en las mismas condiciones en que la recibió el cliente por lo que, el cliente deberá tomar las medidas que considere pertinentes para garantizar el estado del bien a retornar. Una vez se hayan entregados los productos personalmente o estos hayan sido enviados a través de la transportadora el cliente debe remitir a Dispapeles S.A.S. el soporte de entrega o la guía emitida por la empresa transportadora.
- El cliente debe asumir los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien, ya que éstos deben ser cubiertos por el cliente de acuerdo con lo establecido el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.
- Para entregas inventariadas, es responsabilidad del cliente verificar los productos al momento de ser entregados. No se aceptarán devoluciones de mercancías averiadas, una vez sean entregadas y firmadas en conformidad por el cliente.
- Las garantías por productos se atenderán conforme la política de garantías de la empresa.

8. DEVOLUCIÓN DE DINERO

- El trámite para la devolución de dinero al cliente se establece de la siguiente manera:
 - El cliente realiza la solicitud formal de devolución al correo servicioalcliente@dispapeles.com con la siguiente documentación:
 - Copia documento de identidad (persona natural)
 - Certificado de existencia y Representante Legal no mayor a 30 días (persona jurídica)
 - RUT

Versión:3
Código: LA-PL-001
Fecha: 22-abr-2026



dispapeles

SOLUCIONES MAS ALLÁ DEL PAPEL

NIT. 860.028.580-2

- Certificación bancaria no mayor a 30 días.
- Una vez se reciba la documentación, el proceso de E-Commerce remitirá la misma al Jefe de Cartera de la regional quien validará la existencia de los recursos y enviará el soporte correspondiente.
- El Jefe de Cartera remite la información a auditoría para su revisión y VoBo., una vez se verifique, auditoría dará VoBo. para la creación del cliente como proveedor por parte de Creacion.Terceros@dispapeles.com.
- Cuando el cliente sea creado como proveedor, se procede por Tesorería a autorizar el traslado del dinero al cliente.

9. CANCELACIONES

Si el cliente cancela un pedido activo después del pago, asumirá el valor del flete de entrega, cargos por cancelación y costos de operación logística informados al momento de la solicitud de cancelación de la compra.

10. RECLAMACIONES

- Las reclamaciones por cualquier error en el contenido de los paquetes enviados (ya sean materiales faltantes, piezas erróneas, mal funcionamientos, incumplimiento de las especificaciones, entre otras) deberán informarse por escrito al email: servicioalcliente@dispapeles.com en un término no mayor a 48 horas después de la fecha de la entrega o de la firma de recibido. La reclamación deberá detallarse de manera suficiente.
- Dispapeles SAS, revisará y emitirá el respectivo concepto en un término de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibido.

11. NO PREVISTOS

- Cualquier situación no prevista en estas políticas, serán resueltas por el área Comercial y de Logística.
- Las comunicaciones de parte del cliente deberán ser canalizadas a través de los canales de comunicación establecidos por Dispapeles SAS.

Versión:3
Código: LA-PL-001
Fecha: 22-abr-2026

- Sobre situaciones imprevistas que la empresa identifique y que afecte la integridad del servicio, estas serán notificadas al cliente oportunamente y a través de los datos de contacto suministrados por el cliente.

Esta política será ajustada y acondicionada anualmente conforme las modificaciones cambiarias de la política económica y comercial de la ley colombiana y aquellas que le sean aplicables.



PABLO FERNANDEZ
Gerente de Operaciones
Original firmada

Versión:3
Código: LA-PL-001
Fecha: 22-abr-2026