



REGLAMENTO DE ACUERDOS COMERCIALES



SYSCOM
COLOMBIA

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. MARCO NORMATIVO.....	3
4. LINEAMIENTOS.....	4
4.1. Capítulo 1 - Normas y obligaciones.....	4
4.1.1. Registro y Cuenta.....	4
4.1.2. Asesorías Técnicas y Comerciales.....	4
4.1.3. Precios.....	5
4.1.4. Ofertas y Promociones.....	6
4.1.5. Costo de Fletes.....	6
4.1.6. Descargue y Estado de la Mercancía.....	9
4.1.7. Tiempos de Entrega.....	10
4.1.8. Retiro de Pedidos con Mensajería Externa Contratada por los Clientes.....	10
4.1.9. Pagos.....	11
4.1.10. Facturación.....	12
4.1.11. Suspensión de despachos.....	13
4.1.12. Referencias comerciales.....	13
4.2. Capítulo 2 - Derechos.....	14
4.3. Capítulo 3 - Medidas correctivas y sanciones.....	14
4.4. Capítulo 4 - Procedimiento de atención de incumplimientos.....	14
4.5. Capítulo 5 - Canales de comunicación y notificación.....	15

1. OBJETIVO

Establecer directrices claras para guiar las actividades de venta dentro de SYSCOM Colombia S.A.S. A través de este reglamento, se busca optimizar los procesos comerciales y asegurar que las ventas se realicen de manera ética, eficaz y alineada con los intereses organizacionales.

2. ALCANCE

Este reglamento aplica a todos los aspectos clave que rigen la relación entre SYSCOM Colombia S.A.S. y sus clientes, así como las condiciones bajo las cuales se efectúan las ventas, pagos, envíos y devoluciones.

Podrá ser cliente de SYSCOM Colombia S.A.S. Toda persona mayor de 18 años, natural o jurídica, dedicada a la instalación, integración o distribución de equipos de Telecomunicaciones, Seguridad Electrónica, Radiocomunicaciones y/o Redes, debidamente registradas en el RUT y en el objeto social (código CIIU) de la Cámara de Comercio.

No se realiza venta directa a clientes finales pertenecientes a verticales como salud, educación, industria, gobierno, finanzas, entre otros.

3. MARCO NORMATIVO

El presente Reglamento de Acuerdos Comerciales se fundamenta en las disposiciones legales vigentes en la República de Colombia, así como en la normatividad interna de SYSCOM Colombia S.A.S., que regulan las relaciones comerciales, contractuales, tributarias y de protección de datos personales, entre otras aplicables.

4. LINEAMIENTOS

4.1. Capítulo 1 - Normas y obligaciones

4.1.1. Registro y Cuenta

Aquella persona que desee ser cliente de SYSCOM Colombia S.A.S. debe registrarse en la página web

<https://www.syscomcolombia.com/principal/preregistro> y adjuntar la documentación requerida. Al registrarse como cliente, usted manifiesta y garantiza que es el titular autorizado de la cuenta que utilizó para registrarse. Usted puede inscribirse para una sola cuenta.

También se compromete a:

- Proporcionar información exacta, actualizada y completa al crear o actualizar una cuenta.
- Mantener actualizada la información de su cuenta.
- Mantener la seguridad y confidencialidad de sus datos de acceso y restringir el acceso a su cuenta y su equipo.
- Notificará inmediatamente a SYSCOM Colombia S.A.S enviando un correo electrónico a edna.duque@syscomcolombia.com si descubre o sospecha de algún fallo de seguridad relacionado con los servicios.
- Asumir la responsabilidad de todas las actividades que ocurran bajo su cuenta y aceptar todos los riesgos de acceso no autorizado.

4.1.2. Asesorías Técnicas y Comerciales

a) SYSCOM Colombia S.A.S., a través de sus ingenieros y ejecutivos de ventas, brinda asesorías técnicas y comerciales a los clientes con el propósito de orientar la selección de productos y soluciones disponibles en el portafolio de la compañía. Estas asesorías se fundamentan en el conocimiento técnico, la experiencia del equipo

- y la información suministrada directamente por el cliente sobre sus proyectos, requerimientos o condiciones de instalación.
- b) Las asesorías ofrecidas por SYSCOM Colombia S.A.S. tienen carácter informativo y de acompañamiento comercial, y no constituyen:
- Diseños técnicos definitivos.
 - Interventorías o inspecciones de obra.
 - Certificaciones, avales, análisis estructurales o verificaciones de cumplimiento normativo.
 - La última palabra o decisión vinculante sobre configuraciones, capacidades o diseño de soluciones.
- c) El cliente es responsable de validar, complementar y/o ajustar la información recibida con sus propios profesionales, contratistas o especialistas, así como de verificar que los productos adquiridos cumplen los requerimientos técnicos, operativos y normativos específicos de su proyecto.
- d) SYSCOM Colombia S.A.S. no asume responsabilidad por decisiones de diseño, instalación o implementación adoptadas por el cliente o por terceros, ni por deficiencias derivadas de información incompleta, errónea o insuficiente proporcionada por el cliente durante la asesoría.

4.1.3. Precios

- a) Nuestros precios se indican en pesos colombianos (varía con TRM) o en dólares según la necesidad del cliente. Adicionalmente se puede seleccionar la opción de incluir IVA.
- b) SYSCOM Colombia S.A.S. se reserva el derecho de modificar precios sin previo aviso en base a los cambios que, a su vez, apliquen los fabricantes.
- c) Los cambios de precios y modificaciones relevantes serán informados directamente por su Ejecutivo de Ventas. Es recomendable que antes de realizar una compra verifique con su Ejecutivo de Ventas la vigencia de los precios.

- d) La vigencia de las cotizaciones estará registrada en el documento, transcurrido ese tiempo, deberá solicitar actualización de cotización a su Ejecutivo de Ventas. Este tiempo de vigencia puede ser menor en caso de que cambios inesperados se presenten por cuestiones de caso fortuito, fuerza mayor, o eventos globales que afecten los precios.

4.1.4. Ofertas y Promociones

- a) Nuestras ofertas y promociones serán notificadas por medio de un correo masivo o notificadas directamente por su Ejecutivo de Ventas. O bien, son consultables en la sección de promociones de la página web www.syscomcolombia.com. En caso de no estar recibiendo los anuncios de promoción en su cuenta de correo, repórtelo con su Ejecutivo de Ventas o realice la respectiva actualización de datos.
- b) Los precios de ofertas y promociones sólo serán válidos durante la vigencia de dicha promoción, señalada en el anuncio o cotización correspondiente.

4.1.5. Costo de Fletes

- a) SYSCOM Colombia S.A.S asumirá el costo de flete cuando se cumplan las siguientes condiciones:
1. Para despachos nacionales (fuera de Bogotá y Cali):
 - El valor de la factura sea igual o superior a \$1.200.000 COP antes de IVA.
 - El peso físico del pedido sea inferior a 100 kg.
 - El peso volumétrico sea inferior a 55 kg.
 2. Para entregas dentro del perímetro urbano de Bogotá y Cali:
 - El valor de la factura sea igual o superior a \$600.000 COP antes de IVA.

- La dirección de entrega se encuentre dentro del mapa perimetral de despachos definido por la compañía.
 - Se cumplan las condiciones de peso indicadas anteriormente.
3. Se permitirá la acumulación de facturas, siempre que:
- Sean de un mismo cliente, se despachen en un único envío y a un mismo destino.
 - La solicitud de consolidación se realice antes del cierre logístico del día (3:00 p.m.). Para entregas locales aplican las franjas establecidas de reparto.
 - El pedido consolidado cumpla las condiciones de monto y peso establecidas.
 - No implique acumulación por más de cinco (5) días ni reserva prolongada de inventario.
- b) El cliente asumirá el costo de flete en los siguientes casos:
1. Cuando el pedido no cumpla el monto mínimo exigido para flete gratuito.
 2. Cuando la entrega sea fuera del perímetro urbano de Bogotá o Cali.
 3. Cuando el pedido supere los límites de peso físico (100 kg) o peso volumétrico (55 kg).
 4. Cuando el pedido incluya productos clasificados como mercancía extrapesada o sobredimensionada (por ejemplo: tramos de antena, carretes de fibra óptica, boilers solares, antenas Jalisco o CommScope, estibas u otros similares según cantidad y dimensiones).
 5. Cuando el cliente solicite entregas parciales en varios envíos. En este caso, SYSCOM Colombia S.A.S asumirá únicamente el primer envío si cumple condiciones de flete gratuito; los envíos adicionales serán asumidos por el cliente.
 6. Cuando el cliente solicite transporte aéreo. Este servicio estará sujeto a cotización y tarifas vigentes de la transportadora aérea.

7. Cuando el cliente solicite entregas mediante plataformas de mensajería inmediata (Cabify o similares); la gestión y el costo serán asumidos por el cliente.
 8. Cuando el cliente solicite cambio de dirección después de generada la guía de despacho; deberá asumir el nuevo flete y cualquier sobrecosto asociado.
- c) Tarifas aplicables cuando no se cumpla monto mínimo (y el pedido no sea sobredimensionado):
- Ciudades principales: \$25.000 + IVA.
 - Envíos reexpedidos: \$35.000 + IVA.
- d) Condiciones para entregas locales (Bogotá y Cali): El cliente deberá garantizar la recepción del pedido dentro del tiempo de espera máximo (15 minutos). En caso de no recibirse, la entrega será reprogramada para el siguiente día hábil. Si en la segunda visita no es recibido, el cliente deberá coordinar la recogida o asumir el costo del nuevo envío.
- e) SYSCOM Colombia S.A.S. no asumirá costos de flete para despachos cuyo destino corresponda a los siguientes departamentos o territorios catalogados como de difícil acceso:
- Vichada
 - Guainía
 - Vaupés
 - Amazonas
 - Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina
 - Caquetá: únicamente se realizan entregas en Florencia, Curillo, Cartagena del Chairá y San Vicente del Caguán
 - Guaviare: únicamente se realizan entregas en San José del Guaviare
- En estos casos, el costo total del flete será asumido por el cliente, independientemente del valor de la factura, el peso o el volumen del pedido.
- f) SYSCOM Colombia S.A.S. se reserva el derecho de desistir o reprogramar el envío de pedidos cuyo destino se encuentre

catalogado o posteriormente se designe por las autoridades competentes o por la transportadora como zona de alto riesgo, zona roja o de difícil acceso por condiciones de orden público o seguridad, entendiéndose que las empresas transportadoras pueden no tener cobertura o acceso a dichas zonas.

En estos casos, SYSCOM Colombia S.A.S informará oportunamente al cliente y podrá:

- Proponer puntos de entrega alternos.
 - Reprogramar el despacho.
 - Cancelar el envío sin responsabilidad para la compañía, cuando no existan condiciones seguras para la operación logística.
- g) SYSCOM Colombia S.A.S. seleccionará la transportadora que considere más conveniente para cada despacho, conforme a criterios de cobertura, seguridad y eficiencia operativa.
- h) SYSCOM Colombia S.A.S. no opera bajo la modalidad de flete contra entrega (flete al cobro). En consecuencia, cuando el cliente desee utilizar una transportadora diferente, deberá coordinar directamente la recogida del pedido en nuestras instalaciones y asumir el costo correspondiente.

4.1.6. Tiempos de Entrega

- a) Los pedidos por transportadora se despachan el mismo día cuando están facturados y liberados por pago antes de las 4:00 p.m. de lunes a viernes y antes de las 11:00 a.m. los sábados; de lo contrario, se despachan el siguiente día hábil.
- b) Los pedidos para entrega local, facturados y liberados antes de las 12:00 m. de lunes a viernes, se entregan entre 1:00 p.m. y 5:00 p.m.; después de esa hora, o si son facturados y liberados un sábado, se entregan en el transcurso del siguiente día hábil. Los sábados solo se realizan entregas hasta las 11:00 a.m., con confirmación previa del cliente para recibir la mercancía.

- c) Cuando no se cuente con el producto disponible, el tiempo de entrega será el acordado con el Ejecutivo de Ventas.
- d) SYSCOM Colombia S.A.S. no asumirá de manera completa ni parcial aquellas penalizaciones y/o recargos en las que incurra el cliente, por demoras en la entrega. SYSCOM Colombia S.A.S. no participa en los convenios derivados de contratos que estén relacionados con tiempos de entrega o penalizaciones y recargos.

4.1.7. Descargue y Estado de la Mercancía

- a) Para mercancía extrapesada o sobredimensionada, el cliente deberá garantizar los medios, equipos y personal necesarios para el descargue al momento de la entrega. La transportadora no realiza ni garantiza el descargue de este tipo de mercancía.
- b) Al momento de la entrega, quien reciba la mercancía deberá revisar el estado físico del envío en presencia del personal de mensajería. Con la firma de recibido, se entenderá que el paquete fue entregado a conformidad, salvo que en ese mismo momento se registre una novedad.

4.1.8. Retiro de Pedidos con Mensajería Externa Contratada por los Clientes

- c) Cuando el Cliente decida utilizar servicios de mensajería o transporte ofrecidos por plataformas externas (incluyendo, pero sin limitarse a: Rappi, Uber Flash, Picap, Mensajeros Urbanos u otras aplicaciones o terceros), dicha contratación será realizada directamente por el Cliente y bajo su exclusiva responsabilidad, sin que exista vínculo contractual alguno entre SYSCOM Colombia S.A.S. y el prestador del servicio de transporte.
- d) El Cliente deberá informar a SYSCOM Colombia S.A.S., de forma previa al retiro, los datos completos del mensajero autorizado

(Nombre completo, Tipo y número de documento, Número de contacto, Placa del vehículo (si aplica), Plataforma o empresa de mensajería, Número o ID del servicio). SYSCOM Colombia S.A.S. no entregará la mercancía si esta información no es suministrada, si no coincide, o si existen inconsistencias.

- e) Con el fin de garantizar la correcta verificación del mensajero y la validación de la autorización del Cliente, el horario máximo para realizar entregas mediante servicios de mensajería externa (plataformas o terceros contratados por el Cliente) será hasta las 5:00 p.m.
- f) Antes de realizar la entrega, SYSCOM Colombia S.A.S. podrá contactar al Cliente a través del mismo medio por el cual solicitó el retiro (correo, teléfono, WhatsApp u otros) con el fin de confirmar que la persona presente en el punto de entrega está autorizada. Sin confirmación expresa del Cliente, la mercancía no será entregada.
- g) SYSCOM Colombia S.A.S. no asumirá responsabilidad alguna por:
- Fallas, cancelaciones, retrasos o cambios en el servicio contratado por el Cliente con la plataforma externa.
 - Modificaciones unilaterales del servicio por parte del mensajero o de la plataforma.
 - Riesgos, daños o pérdida de la mercancía ocurridos después de la entrega al mensajero debidamente verificado.
- h) SYSCOM Colombia S.A.S. podrá tomar evidencia fotográfica del mensajero (sin capturar rasgos biométricos sensibles), del vehículo y del documento de identificación con el propósito de dejar constancia del retiro. Esta evidencia será almacenada conforme a la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales.

4.1.9. Pagos

- a) Los términos de pago son los que SYSCOM Colombia S.A.S establezca por escrito con el cliente.
- b) Cuando el producto solicitado no se encuentre disponible, el cliente deberá realizar un anticipo mínimo del 30% del valor total del pedido como condición para su gestión. Al momento de la facturación se realiza con la TRM vigente del día. Cualquier acuerdo diferente a lo detallado, debe ser autorizado por la Dirección comercial.
- c) Los pagos mediante depósito deberán realizarse exclusivamente en las cuentas bancarias autorizadas por SYSCOM Colombia S.A.S., ya sea a través de transferencia electrónica o consignación en ventanilla, indicando obligatoriamente el código de cliente (identificador único asignado a cada empresa) como referencia. Una vez efectuado el pago, el cliente deberá notificar al Ejecutivo de Ventas y remitir el soporte al correo electrónico pagos@syscomcolombia.com para el trámite pertinente.
- d) Aceptamos todas las tarjetas de crédito a excepción DINERS. Para realizar pagos con tarjeta se requiere presentar identificación oficial vigente (CC o pasaporte).

4.1.10. Facturación

- a) La facturación se realizará en moneda nacional (COP). Sin embargo, en casos excepcionales y según políticas específicas del cliente, se podrá facturar en dólares estadounidenses (USD), previa validación y autorización por parte de SYSCOM Colombia S.A.S.
- b) Cuando la factura se emita en moneda nacional (COP) por operaciones pactadas en moneda extranjera, el valor será convertido de acuerdo con la Tasa Representativa del Mercado (TRM) vigente para el día de la facturación, o según la tasa previamente acordada con el Ejecutivo de Ventas responsable de la cuenta.

- c) El cliente deberá notificar a su Ejecutivo de Ventas cuando haya realizado algún cambio de dirección fiscal, física o razón social para la facturación y envío de sus productos. SYSCOM Colombia S.A.S. no se hace responsable por cambios que no hayan sido notificados. Consulte con su Ejecutivo de Ventas el procedimiento para realizar modificaciones en sus datos de contacto.

4.1.11. Suspensión de despachos

SYSCOM Colombia se reserva el derecho de suspender temporalmente el despacho de pedidos - tanto para entrega en punto de venta como a través de transportadoras - a aquellos clientes que presenten obligaciones vencidas superiores a sesenta (60) días calendario.

La reactivación del servicio estará sujeta a la normalización de la cartera vencida o a la aprobación expresa de la Dirección administrativa y financiera, de acuerdo con las políticas internas de gestión de riesgo.

En consecuencia, SYSCOM Colombia podrá abstenerse de procesar nuevos pedidos, independientemente del medio de pago ofrecido para la nueva compra, mientras persista la condición de mora.

4.1.12. Referencias comerciales

- a) SYSCOM Colombia S.A.S. podrá utilizar, consultar y verificar la información contenida en las referencias comerciales que suministre como parte del proceso de vinculación y análisis de crédito.
- b) El cliente deberá notificar a SYSCOM Colombia S.A.S. la identificación de la empresa o entidad a la cual será dirigida la referencia comercial solicitada, para garantizar la pertinencia, exactitud o confidencialidad del contenido. Esta información será

utilizada exclusivamente para fines de validación y emisión de la referencia comercial, en el marco de la relación contractual.

4.2. Capítulo 2 - Derechos

Para conocer las políticas que aplican para la devolución o garantía de los equipos comercializados por SYSCOM Colombia S.A.S, consulte el documento de Política de Devoluciones y Garantías publicado en la página web de SYSCOM Colombia S.A.S (www.syscomcolombia.com), o bien, solicítelo a su Ejecutivo de Ventas.

4.3. Capítulo 3 - Medidas correctivas y sanciones

Para entregas locales, el cliente deberá recoger o coordinar la entrega de su pedido dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la notificación de disponibilidad. Si transcurrido este plazo el cliente no ha realizado la gestión correspondiente, SYSCOM Colombia S.A.S. podrá devolver la mercancía al inventario y cancelar el pedido, previa notificación al cliente.

A partir de este momento, SYSCOM Colombia S.A.S. no garantizará la disponibilidad futura de la mercancía, ni se hará responsable por su reserva, separación o existencia posterior, quedando sujeto cualquier nuevo suministro a la disponibilidad de inventario al momento de una nueva orden.

4.4. Capítulo 4 - Procedimiento de atención de incumplimientos

En caso de pérdida parcial, daño visible, alteración del empaque, mercancía mojada, rota o incompleta (por número de cajas u otros elementos), el destinatario está en la obligación de revisar el contenido del paquete en presencia del mensajero y dejar constancia en la guía de transporte, esto facilitará cualquier reclamación ante la transportadora.

Adicionalmente, el cliente deberá informar la novedad en un plazo máximo de 24 horas al correo almacen_1@syscomcolombia.com, con el fin de gestionar la reclamación ante la empresa de transporte contratada.

- Breve descripción del daño (texto, de preferencia con firma del empleado de la compañía transportista).
- Imágenes enfocando signos de violación o daño de la caja, paquete o tarima, de todos los ángulos posibles y sobre todo imágenes donde claramente aparezca el número de guía.
- Imágenes del empaque interior, daños aparentes de las cajas de la mercancía y de los daños que presente la mercancía físicamente.

4.5. Capítulo 5 - Canales de comunicación y notificación

SYSCOM Colombia S.A.S. podrá modificar este reglamento sin previo aviso, garantizando su publicación en el sitio web oficial para la consulta de las partes interesadas.

