

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

1PolíticaPolítica

Términos y condiciones Comerciales de Venta SAC Tecnología

Estado de Publicación: Versión 3 - Vigente

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 1 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

Contenido

✓ Contenido	2
✓ Términos y Condiciones Comerciales de Venta	45
De' niciones.....	45
Aceptación.....	67
Conformidad con la ley	78
Fuerza Mayor o Caso Fortuito	78
Ley Aplicable y Jurisdicción	78
Noti' caciones y Avisos	79
Relación entre las Partes.....	89
Asignación	89
Validez.....	89
Acuerdo Completo	89
Limitación de responsabilidad	840
Con' dencialidad, Transparencia y Ética Comercial	940
Privacidad	10
Crédito	1044
Cotización	1142
Asesoría Técnica y Comercial	1243
Órdenes de Compra	1243
Precios.....	1546
Anticipos	1648
Pagos.....	1748
Descuentos por Pronto Pago —Campañas.....	1820
Entregas	1920
Devoluciones.....	2122
Faltantes	2425

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 2 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

 TECNOLOGÍA respaldamos negocios exitosos	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

Sobrantes	2426
Garantías	2426
Préstamo de Equipos Demo	2830
Reparación de Equipos.....	2930

NO COPIAR

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 3 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

Términos y Condiciones Comerciales de Venta

El cliente entiende y acepta que antes y después de realizar una compra a través de SAC Tecnología S.A.S, ha leído y está de acuerdo con los términos y condiciones descritos en este documento, así mismo cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables que hagan parte de la Legislación Colombiana.

Para todos los efectos de los presentes términos y condiciones SAC Tecnología S.A.S., identi' cado con el NIT. 830.114.721-3 en adelante SAC Tecnología.

Estos términos y condiciones están sujetos a cambios sin previo aviso en cualquier momento, bajo el principio de autonomía de voluntad de SAC Tecnología y a partir de la fecha de modi' cación de estos términos y condiciones, todas las operaciones que se celebren entre SAC Tecnología y el usuario se regirán por el documento modi' cado.

De' niciones

Cliente: Se re' ere a el comprador de los productos o servicios ofrecidos por SAC Tecnología, generalmente integradores del sector.

Usuario ' nal: Usuario ' nal de los productos que vende SAC Tecnología y que son adquiridos a través de un integrador.

Vendedor: Hace referencia a SAC Tecnología, especí' camente al equipo comercial de la compañía, constituido por: gerente comercial, coordinadores comerciales y asesores preventa.

Cotización: Se re' ere a la oferta de productos y/o servicios ofertados por SAC Tecnología y donde se podrán encontrar, nombres, especi' caciones y precios.

Orden de Compra: Se re' ere a una orden de compra solicitada por el CLIENTE (Comprador) a SAC Tecnología (Vendedor) para la adquisición y/o uso de los productos y/o servicios.

Fabricante: Se re' ere a los proveedores que en primera instancia producen los productos y/o servicios ofrecidos por SAC Tecnología.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 4 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

Productos de Distribución: Corresponde a productos de alta rotación, para los cuales el vendedor mantiene programas de compra y niveles de inventario independientes de las órdenes de compra específicas de un CLIENTE. Estos Productos se identifican en las ofertas con la designación (*D).

Productos de Proyectos: Corresponde a productos especiales, de baja rotación o de difícil venta a otro CLIENTE, y con características específicas requeridas por un CLIENTE, que SAC Tecnología compra al fabricante únicamente tras recibir orden de compra de un CLIENTE. Estos Productos se identifican en las ofertas con las designaciones (*P) o (*E).

Productos en Liquidación: Productos de baja rotación ofrecidos con altos niveles de descuento con limitaciones en los términos y condiciones que les aplica. Estos Productos se identifican en las ofertas con la designación (*L).

Descuento por registro de Proyecto: Es un descuento asignado a un CLIENTE en específico en virtud de que a criterio de SAC Tecnología o del Fabricante de dichos Productos y/o Servicios, el CLIENTE realiza una gestión, e invierte esfuerzo, en promover las soluciones.

Devolución: Es el proceso mediante el cual un cliente retorna un producto adquirido, generalmente por inconformidad o ejercicio del derecho de retracto, con el fin de obtener el cambio del bien, un reembolso de dinero o una nota crédito.

Productos Usados o Descontinuados: Productos que, no obstante, no se encuentran en la condición de entrega de la fábrica, han tenido algún uso, o han sido descontinuados, su funcionamiento es correcto y pueden ser implementados. Son ofrecidos con altos niveles de descuento con limitaciones en los términos y condiciones que les aplican. Estos Productos se identifican en las ofertas con la designación (*U).

Productos Descompuestos: Productos que no tienen correcto funcionamiento, pero pueden ser implementados para fines disuasivos, para obtener partes de repuesto. (*N): no tiene garantía, ni se acepta devolución y no tiene soporte técnico.

Productos Demo: Productos que son utilizados para diferentes fines:

1. Préstamo de prueba.
2. Préstamo de garantía.
3. Muestras comerciales, académicas o eventos en general.

Estos préstamos serán vigentes por 15 días calendario, que posteriormente se podrían ampliar a otros 15 días calendario para un total de 30 días calendario. En este préstamo, el CLIENTE se responsabiliza del cuidado y entrega a tiempo del equipo

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 5 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

demo y entiende que si el equipo es averiado o perdido durante estos préstamos será cobrado en su totalidad. De igual manera al finalizar el tiempo del préstamo, si el equipo no es retornado este será facturado.

Estructura de Canal: SAC Tecnología no vende sus productos a usuario final, únicamente lo hace a través de integradores, o implementadores, acreditados para la implementación de los productos e inscritos como CLIENTES.

Productos y/o Servicios: Corresponde a los productos, equipos, materiales, licencias, software, derechos de uso, o bienes descritos en la oferta.

Retracto de la Compra: Es el derecho del consumidor a cancelar una compra realizada a distancia (por internet, teléfono, catálogos, etc.) de productos catalogados como (*D) Distribución, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, sin necesidad de justificar su decisión.

Aceptación

1. El CLIENTE acepta de manera incondicional e irrevocable que estos Términos y Condiciones regirán la venta, la compra y el uso de productos y/o servicios vendidos por SAC Tecnología. Estos Términos prevalecerán sobre cualquier otro a menos que los representantes legales de las partes acuerden expresamente y por escrito lo contrario. Cualquier término o condición adicional, incluida en la orden de compra del CLIENTE, o en cualquier otro documento o comunicación, suscrita por personas no autorizadas, que pretenda aplicar, se considerará nulo e inaplicable.
2. La solicitud de una orden por parte del CLIENTE, o la recepción o aceptación de los productos y/o servicios constituye la aceptación expresa y manifiesta de estos Términos y Condiciones.
3. Cualquier acuerdo que modifique los términos y condiciones debe ser suscrito directamente por el representante legal de SAC Tecnología, o por quien designe formalmente como su apoderado para este efecto.
4. El hecho que SAC Tecnología no ejerza algún derecho o recurso en virtud de estos Términos no se considerará una renuncia a dicho derecho o recurso a menos que dicha renuncia estuviere establecida por escrito y firmada por el representante autorizado de SAC Tecnología.
5. Cualquier disposición de estos Términos que esté prohibida o no se pueda hacer cumplir en cualquier jurisdicción será, en cuanto a dicha jurisdicción, limitada o

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 6 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

eliminada en la medida mínima requerida por esa jurisdicción, y las disposiciones restantes permanecerán en pleno vigor y efecto.

6. El CLIENTE reconoce que los presentes Términos y Condiciones pueden modificarse en cualquier momento por parte de SAC Tecnología. Cada orden de compra estará regida por los términos y condiciones vigentes en el momento de su recibo, y es responsabilidad del CLIENTE consultar los que se encuentren vigentes en dicho momento.

Conformidad con la ley

Cada parte deberá cumplir con todas las leyes, reglas y regulaciones aplicables, incluidas, entre otras, exportaciones e importaciones, restricciones comerciales, lucha contra el soborno y la corrupción, el lavado de dinero, la trata de personas y la esclavitud, protección del medio ambiente, y salud y seguridad.

Fuerza Mayor o Caso Fortuito

SAC Tecnología no será responsable de los retrasos en las entregas, o los incumplimientos debido a eventos por fuera de su control, considerados de fuerza mayor, incluidos pero no limitados a; incendios, inundaciones, terremotos, problemas de orden público, huelgas, cierres patronales, operaciones tortuga, epidemias, cuarentenas, retrasos en el transporte, escasez de mano de obra, escasez de materiales o insumos para fabricación de los productos y/o servicios, accidentes, boicots, embargos, efectos de cambios en las regulaciones del gobierno o las autoridades locales, orden de autoridad competente, u otras contingencias siempre y cuando se establezca que inciden en el cumplimiento y calidad del servicio y estén fuera del control de SAC Tecnología.

Ley Aplicable y Jurisdicción

Estos Términos se regirán de acuerdo con las leyes aplicables en la República de Colombia domicilio social de SAC Tecnología, jurisdicción a la cual se acogen sin posibilidad de objeción las partes.

Notificaciones y Avisos

Todos los avisos, solicitudes, y notificaciones formales, demandas y otras comunicaciones deben ser por escrito y debe involucrar la confirmación de recibido de parte de SAC Tecnología.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 7 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

Relación entre las Partes

Las partes son empresas independientes y renuncian expresamente a cualquier relación de sociedad, franquicia, empresa conjunta, agencia, relación de empleador/empleado, relación 'duciaria o cualquier otro tipo de relación especial.

Ninguna de las partes otorgará ninguna garantía o representación a su contraparte, ya sea escrita u oral, en nombre de la otra parte.

Asignación

El CLIENTE no puede ceder ni delegar sus derechos u obligaciones en virtud de estos Términos de venta, por ministerio de la ley o de otro modo, total o parcialmente, sin el consentimiento previo por escrito de SAC Tecnología. Cualquier intento de cesión por parte del CLIENTE sin ese consentimiento será nulo y sin efecto alguno.

Validez

Si alguna disposición de estos términos de venta se considera inaplicable, la aplicabilidad de las disposiciones restantes no se verá afectada de ninguna manera. El hecho de que cualquiera de las partes no ejerza un derecho en virtud de estos Términos de venta o se demore en hacerlo no constituirá una renuncia, ni el ejercicio único o parcial de un derecho impedirá cualquier otro ejercicio futuro de ese derecho.

Las partes acuerdan utilizar 'rmas electrónicas y que sus respectivas 'rmas electrónicas serán legalmente exigibles.

Acuerdo Completo

Estos Términos de venta pretenden ser la declaración única y completa de las obligaciones y los derechos de las partes en cuanto a todos los asuntos cubiertos en el presente, y reemplazan todos los entendimientos, acuerdos, negociaciones y propuestas verbales o escritas, anteriores relacionados con los mismos.

Limitación de responsabilidad

SAC Tecnología, en la máxima medida permitida por la ley, no será responsable de daños o perjuicios ocasionados por el desempeño o entrega oportuna de los Productos y/o servicios. Incluyendo lucro cesante, pérdida de ganancias, perdida de negocios,

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 8 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

multas o sanciones, costos por aplicación de cualquier tipo de pólizas, incurridas por el CLIENTE, o el Usuario Final.

El CLIENTE acepta en caso de cualquier controversia, que la responsabilidad de SAC Tecnología estará siempre limitada al monto de venta de los Productos y/o Servicios relacionados, y no será imputable por multas, interés u otros conceptos.

Con ´ dencialidad, Transparencia y Ética Comercial

Toda cotización e información enviada por SAC Tecnología, incluyendo precios, descuentos y demás especi ´ caciones, es considerada con ´ dencial y por lo tanto no podrá ser discutida, ni divulgada por el cliente a ninguna otra compañía u organización sin previa autorización escrita de SAC Tecnología. Por lo tanto, el cliente se compromete a no divulgar por ningún medio a terceras personas la información que reciba de SAC Tecnología y, en consecuencia, se obliga a mantenerla de manera con ´ dencial y privada y a protegerla para evitar su divulgación, ejerciendo el mismo grado de control que utilizaría para proteger la información con ´ dencial de su propiedad.

Ninguna persona realizará, ofertas o pagos directos o indirectos, ofrecerá dinero en efectivo o digital, obsequios, promesas, regalos o cualquier tipo de contraprestación a ningún funcionario de SAC Tecnología, fabricante, o cualquier persona que pueda vincularse en la negociación, y que tenga el ´ n de in ´ uir en un acto o decisión para ayudar, directa o indirectamente, al cliente, a SAC Tecnología o al fabricante de los productos o servicios, para obtener o retener negocios, asegurar una ventaja indebida frente a los demás, o tener cualquier bene ´ cio extralegal que se pueda contemplar fuera de las negociaciones y acuerdos de cada una de las partes. Al incurrir en este hecho, los involucrados deben saber que se tomarán las medidas legales del caso según sea necesario.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 9 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

Privacidad

Cada parte deberá cumplir con todas las leyes aplicables que rigen la recopilación, el uso y la divulgación de datos personales (como lo deñen las leyes de protección de datos nacionales e internacionales aplicables) y deben obtener los consentimientos necesarios con respecto del manejo de datos personales según lo exige la ley.

Ver nuestro habeas data.

Crédito

1. La línea de crédito que asigna SAC Tecnología a su CLIENTE, y los términos de pago ofrecidos están sujetos a cambios ocasionales. SAC Tecnología tendrá derecho de modificar, aumentar, disminuir o cancelar los cupos y plazos de crédito establecidos en cualquier momento y sin previo aviso al CLIENTE.
2. El CLIENTE acepta que SAC Tecnología podrá consultar información sobre el comportamiento de pago y situación financiera de sus CLIENTES con motivo de la asignación de crédito.
3. SAC Tecnología se reserva el derecho de exigir garantías o el pago adelantado para proceder a la entrega de los productos y/o servicios, pudiendo estas exigencias surgir de la cancelación o modificación de las condiciones de crédito de un CLIENTE.
4. El CLIENTE certifica que la información que proporciona a SAC Tecnología, para solicitar y soportar la estructuración de crédito incluyendo, los estados financieros, referencias comerciales, etc., es verdedigna y correcta.
5. No se procesarán órdenes de compra de CLIENTES que involucren pedidos a fábrica, si dichos CLIENTES se encuentran en mora y con anticipos pendientes de pago. Los atrasos que puedan derivarse de estas situaciones son responsabilidad del CLIENTE.
6. En caso de que el CLIENTE le solicite a SAC Tecnología que le suministre o venda productos especiales con características específicas de uso, clasificados como equipos de "proyectos", y estos no estén normalmente a la venta, el CLIENTE acepta mediante carta escrita firmada por representante legal que los pedidos de dichos productos no son cancelables ni retornables y que acepta la obligación de pagar por dichos productos a favor de SAC Tecnología, sin importar las circunstancias internas que le ocasionen retraso o incumplimiento y con el

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 10 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

conocimiento de que estos productos no tendrán el derecho a la devolución en dado caso que se requiera después de la compra.

7. Para estos productos SAC Tecnología podrá solicitar el pago anticipado de hasta el 50% del valor del equipo.
8. En caso de que el CLIENTE le solicite a SAC Tecnología que le suministre o venda productos especiales con características específicas de uso, clasificados como "especiales,, o "certificaciones,,, SAC Tecnología podrá solicitar el pago del 100% Anticipado.
9. Los cupos de créditos otorgados por SAC Tecnología, pueden estar sujetos a cualquier tipo de cambio, esto es, aumento, disminución o cancelación dependiendo del comportamiento crediticio del cliente y vencerán automáticamente si no se utilizan dentro de los 12 meses siguientes a su aprobación.
10. SAC Tecnología estará en libertad de reportar a centrales de riesgo como Datacrédito, si el CLIENTE incumple con los acuerdos establecidos por la compañía y/o acuerdos que se hayan generado en la negociación inicial, dicho esto SAC Tecnología emitirá un preaviso de este reporte y 15 días después de este si no se verificado el pago, se procederá con el reporte en cualquier momento.

Cotización

1. Las disponibilidades para los productos y/o servicios, establecidos en las cotizaciones entregadas por SAC Tecnología son estimados de acuerdo con la importación y pueden variar sin previo aviso.
2. Todas las cotizaciones realizadas por parte de SAC Tecnología vencerán luego de los siete (7) días calendario a partir de la fecha de expedición de esta y estará sujeta a cambios sin previo aviso.
3. La cotización se realiza con base en la información enviada por el CLIENTE y el cumplimiento total de las especificaciones es responsabilidad del CLIENTE.
4. Los artículos y precios de PROMOCIÓN son válidos hasta agotar existencias.
5. Todos los impuestos se liquidarán de acuerdo con la reglamentación de ley colombiana vigente al momento de Facturar.
6. Moneda de la cotización: dólares americanos. Se liquidará a la TRM del momento de la Factura.
7. Tiempo de entrega: La columna tiempo de entrega de la cotización es un estimado basado en la disponibilidad de inventario a la fecha de elaboración de

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 11 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

esta y no constituye compromiso absoluto por parte de SAC Tecnología; la entrega estará sujeta a la disponibilidad real de inventario al momento de facturar. En el caso de equipos para importación correspondientes a tiempos de entrega estimados expuestos en la presente oferta superiores a 20 días, SAC Tecnología, no se hace responsable por la demora e inconvenientes que se puedan presentar relacionados con el suministro, vigencia del portafolio o disponibilidad de inventario entre otros por parte del fabricante.

Asesoría Técnica y Comercial

1. El CLIENTE manifiesta que es idóneo y que posee la experiencia, el entrenamiento y las competencias técnicas necesarias para seleccionar, implementar, instalar, configurar, programar, y poner en funcionamiento los productos y/o servicios adquiridos de SAC Tecnología.
2. El CLIENTE reconoce y acepta que cualquier descripción, diseño, sugerencia, recomendación o consejo sobre cualquier Producto y/o, Servicio, incluidas las recomendaciones de selección de producto, de instalación, de conformidad de uso, o cumplimiento de determinadas especificaciones técnicas se proporcionan "tal cual", sin compromiso, y con fines exclusivamente informativos y conceptuales.
3. El CLIENTE reconoce y acepta que en el caso que siga cualquiera de dichas recomendaciones, lo hará bajo su propio riesgo y acepta que SAC Tecnología no será responsable de ningún daño, reclamo, responsabilidad o pérdida sufridos por el CLIENTE, el Usuario Final, o cualquier tercero, directa o indirectamente, por seguir la asesoría técnica entregada por SAC Tecnología. Cualquier obligación de cumplimiento legal o reglamentario seguirá siendo responsabilidad exclusiva del CLIENTE

Órdenes de Compra

1. La aceptación de una orden de compra de un CLIENTE se limita a los Términos y Condiciones de SAC Tecnología, o las modificaciones de estos pactadas previamente por escrito y suscritas por los representantes autorizados, sin modificación o excepción. Cualquier modificación adicional o pretensión expuesta por el CLIENTE no tendrá efecto, ni cambiará en ningún sentido estos

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 12 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

Términos y Condiciones, SAC Tecnología no necesitará manifestar de manera expresa su oposición a dichas modificaciones.

2. SAC Tecnología hace la salvedad que, durante el proceso de cotización, emisión de orden de compra y gestión interna para ejecutar la venta, los productos solicitados pueden agotarse y generar la falta en el inventario, lo que significaría no poder culminar la venta exitosamente.
3. SAC Tecnología tiene el derecho a su entera discreción de cancelar, aceptar o rechazar cualquier Orden, en su totalidad o en parte, en cualquier momento, situación que se notificará al CLIENTE por escrito.
4. Cualquier cambio requerido a una orden de compra debe ser pactado por escrito y con la firma de las personas autorizadas por las partes. SAC Tecnología se reserva el derecho de rechazar cualquier modificación solicitada.
5. El CLIENTE acepta que los productos de proyectos que incorporen sus ordenes serán recibidos y facturados durante los 8 días calendario siguientes a su ingreso al almacén de SAC Tecnología, y que dichos productos serán recibidos, no obstante, sean entregas parciales y no se complete la totalidad de entregas asociada a dicha orden. El no retiro de los productos en estos días dejará en facultad a SAC Tecnología, si lo considera necesario de disponer de los productos para su comercialización a otros CLIENTES. La TRM de facturación será la que rija en el término de los 8 días después de llegada la mercancía en caso de no ser facturada en este término.
6. El CLIENTE es responsable de asumir los costos y riesgos de cualquier orden de compra no autorizada que sea presentada a SAC Tecnología. Esta no tendrá la obligación de verificar si los colaboradores del CLIENTE que emiten la orden de compra cuentan con la debida autorización para hacerlo. En consecuencia, todas las órdenes de compra recibidas por SAC Tecnología serán consideradas vinculantes.
7. El CLIENTE es responsable de indicar oportunamente las direcciones de despacho de los Productos y/o Servicios. En caso de no notificarlo, estos serán enviados a la dirección de entrega registrada para el CLIENTE, siendo este adicionalmente un motivo para no aceptar la devolución de los productos. Cualquier sobre costo de cargos logísticos para subsanar un envío le corresponderán al CLIENTE.
8. Pueden requerirse términos y condiciones adicionales para perfeccionar la compra de ciertos Productos y/o Servicios (por ejemplo, servicios en la nube, servicios profesionales, etc.).

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 13 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

9. En caso de que el CLIENTE cancele una Orden de compra que comprometa equipos Especiales (*E) o de Proyectos (*P), no tendrá derecho a ningún reembolso o crédito por los valores pagados o por pagar en virtud de dicha orden.
10. Además de cualquier otro recurso provisto bajo estos Términos o la ley aplicable, SAC Tecnología puede ejercer cualquier derecho de reclamación y/o suspender o rescindir una orden con efecto inmediato si el CLIENTE presenta un evento de insolvencia tal como; no pagar alguna cantidad adeudada a SAC Tecnología en el momento de su vencimiento; no cumplir con cualquiera de sus obligaciones aquí establecidas; experimentar un cambio adverso en su situación financiera o se convierte en un riesgo crediticio para SAC Tecnología; o se declara insolvente, en suspensión de pagos, reorganización o cesión en beneficio de los acreedores, en la medida en que lo permita la ley.
11. SAC Tecnología podrá rechazar una orden de compra realizada por el CLIENTE en los siguientes casos:
- Cuando la validación y autorización del pago no sea aprobada por la entidad bancaria del CLIENTE.
 - Cuando no exista un cupo de crédito aprobado por la compañía aseguradora de SAC Tecnología.
 - Cuando no sea posible procesar la operación bajo las modalidades de contado, líneas triangulares o avales con cheques posfechados.
 - Cuando existan diferencias en los precios de compra derivadas de actualizaciones en las listas de precios, y estas no puedan ser conciliadas con el CLIENTE.
12. SAC Tecnología no se hace responsable por los trámites internos de autorización establecidos por la entidad bancaria del CLIENTE, ni por los permisos requeridos por los medios de pago para realizar compras por internet.
- 12.13. Cuando el pedido incluya equipos disponibles en el inventario de SAC Tecnología y equipos de importación, el CLIENTE podrá escoger entre las siguientes opciones de facturación:

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 14 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

- Facturación parcial: Se facturarán los equipos disponibles en el momento, y posteriormente se emitirán nuevas facturas conforme vayan llegando los equipos restantes.
- Facturación total: Si el CLIENTE no desea la facturación parcial, se realizará la facturación del total del pedido una vez llegue el último equipo, dentro de un plazo máximo de ocho (8) días calendario contados a partir de la fecha en que el pedido esté completo.

Precios

1. Los precios de los productos estarán sujetos a cambios sin previo aviso o hasta agotar existencia. SAC Tecnología se reserva el derecho de actualizar en cualquier momento y por cualquier motivo los precios de los productos cotizados.
2. Los precios quedan en firme una vez SAC Tecnología acepte la orden de compra del CLIENTE y tendrán una vigencia de 15 días calendario, posteriormente a este tiempo SAC Tecnología estará en total libertad de cambiar los precios de la cotización.
3. Los precios de los productos que se encuentran en dólares americanos (USD) se facturan en pesos, de acuerdo con la Tasa Representativa del mercado (TRM) vigente al momento de expedir factura. Le corresponde al CLIENTE aprovisionar lo que considere apropiado para mitigar cualquier impacto por la variación del tipo de cambio.
4. Durante el período de vigencia de una cotización, SAC Tecnología se reserva el derecho de actualizar los precios y notificar al CLIENTE cualquier variación mediante la emisión de una versión actualizada de la oferta, en caso de presentarse cambios sustanciales en el valor de los productos. Dichas variaciones pueden obedecer, entre otras causas, a: (a) Aumentos en tarifas, gravámenes, aranceles, impuestos o costos de importación. (b) Incrementos en los precios por parte de los proveedores. (c) Fluctuaciones sustanciales en la tasa de cambio que afecten la comercialización de productos importados o de distribución.
5. Todos los precios en una cotización vencerán y perderán validez a la fecha de vencimiento indicada en la misma.
6. Es responsabilidad del CLIENTE enviar a SAC Tecnología, una orden de compra acorde a los precios indicados, incluyendo las variaciones que se comuniquen,

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 15 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

para que SAC Tecnología proceda a aceptar y procesar dicha orden. Los retrasos que se incurran en suministrar los Productos y/o Servicios requeridos, por estos motivos, son responsabilidad del CLIENTE.

7. Cualquier error manifiesto en la comunicación de un precio no vinculará a SAC Tecnología.
8. Los precios de los productos se presentan sin incluir los impuestos que se cobran a cargo del CLIENTE y se informará en el momento en que se llegue a un acuerdo de compra.
9. El trámite de precios sujeto a excepciones de impuestos debe realizarse y aprobarse por escrito, siendo responsabilidad del CLIENTE someter oportunamente toda la información necesaria para diligenciar los trámites respectivos.
10. El CLIENTE acepta pagar el precio de compra de los productos y todos los gastos que se señalan en las facturas de SAC Tecnología dentro del plazo establecido en la factura. En el caso que el CLIENTE no cumpla con la obligación de pagar el precio total de compra en el plazo establecido en la factura, el CLIENTE acepta explícitamente que SAC Tecnología podrá aplicar las tasas de interés por mora que de ella, pudiendo llegar a aplicar las tasas máximas de interés permitidas por la ley a todas las facturas vencidas, comenzando a partir de su fecha de vencimiento, hasta el día en que se realice el pago efectivo de las mismas.
11. Los descuentos por registro de proyecto, que se conceda a un CLIENTE, podrán revocarse si a criterio de SAC Tecnología, o del Fabricante de los productos y/o servicios cotizados no se observa gestión del CLIENTE en el desarrollo de la oportunidad registrada.
12. SAC Tecnología se reserva el derecho de asignar a cada CLIENTE una lista de precios con un nivel de descuento específico, y de cambiar la lista asignada, a dicho CLIENTE según su comportamiento, en el momento que desee, y sin previo aviso.

Anticipos

Corresponde a la suma de dinero que el CLIENTE deberá consignar previamente a la autorización de las órdenes de venta que incluyan productos clasificados como Especiales (*E) o de Proyecto (*P), los cuales, por su naturaleza técnica y baja rotación, se importan o fabrican exclusivamente por solicitud del CLIENTE.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 16 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

1. Los pedidos que contengan este tipo de productos no están sujetos a cancelación, modificación ni devolución por parte del CLIENTE, una vez emitida la orden de compra y aprobado el anticipo.
2. El pago de un anticipo no congela el valor de la TRM (Tasa Representativa del Mercado) aplicable a una orden de venta; por lo tanto, la facturación de los equipos se realizará con base en la TRM vigente el día en que se emita la factura, independientemente de la fecha en que se haya efectuado el anticipo.
3. El valor del anticipo no será reembolsable en ningún caso y será aplicado como abono al valor total de la factura de venta emitida por SAC TECNOLOGIA S.A.S. Una vez los equipos se encuentren disponibles serán facturados al CLIENTE de forma inmediata
4. Todo Producto Especial, de entrenamiento o de Proyecto catalogado como (*E) requiere anticipo del 100%.
5. Todo Producto Especial o de Proyecto catalogado como (*P) requiere anticipo del 30%.
6. Todo Producto Especial o de Proyecto catalogado como (*P) inferior a \$1.000.000 requiere anticipo del 50%.
7. No se puede tomar o cruzar el anticipo con ordenes diferentes a la orden que incluye los equipos de baja rotación. Solo se cruza el anticipo cuando la totalidad de la orden se haya facturado o en su defecto se cruzará el porcentaje de lo facturado.

Pagos

1. El CLIENTE acepta pagar todos los cargos de acuerdo con los términos de pago establecidos en cada factura de los productos que adquiere de SAC Tecnología.
2. El CLIENTE renuncia a cualquier derecho que pueda tener por ley, en equidad, bajo contrato o de otro modo para compensar o ejercer cualquier recurso similar contra SAC Tecnología en su totalidad o en parte, cualquier suma que SAC Tecnología pueda adeudar al CLIENTE.
3. SAC Tecnología puede aplicar pagos a cualquiera de las cuentas del CLIENTE.
4. En caso de que el CLIENTE no cumpla con algún pago a SAC Tecnología, esta podrá reprogramar, suspender o cancelar cualquier entrega u orden pendiente y declarar todos los saldos pendientes en todas las facturas inmediatamente vencidas y pagaderas.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 17 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

5. El CLIENTE acepta pagar un interés del 1,5% mensual, o la tasa más alta permitida por la ley, la que sea menor, sobre cualquier pago vencido, de conformidad con los términos establecidos en cada factura hasta que se cobre.
6. El CLIENTE pagará a SAC Tecnología, todos los costos y gastos, incluidos, entre otros, los honorarios razonables de abogados y los honorarios de cualquier agencia de cobro y los costos judiciales en los que incurra SAC Tecnología al ejercer cualquiera de sus derechos o recursos en virtud del presente o hacer cumplir cualquiera de los términos, condiciones o disposiciones de estos Términos de Venta, salvo que se disponga lo contrario en virtud de la ley aplicable.
7. El CLIENTE deberá pagar cualquier factura a SAC Tecnología dentro de los plazos establecidos en cada factura, sin ningún derecho a compensación, contrademanda, retención o deducción.
8. El CLIENTE deberá notificar a SAC Tecnología sobre cualquier eventual disputa de pago dentro de los diez (10) días calendario posteriores a la fecha de emisión de la factura, considerando que dicha disputa no retrasará el pago puntual a SAC Tecnología, ni la suspensión de intereses moratorios. La no notificación dentro de estos plazos implica aceptar la renuncia a cualquier derecho a disputar dicha factura.
9. SAC Tecnología se reserva el derecho de exigir al CLIENTE garantías, avales o pago por adelantado al envío. En caso de que el CLIENTE no pague las sumas totales adeudadas en una factura antes de la fecha de vencimiento o si ocurriera un Evento de Insolvencia, el saldo pendiente total adeudado a SAC Tecnología en todas las facturas se acelerará y vencerá en su totalidad de inmediato y el cargo o interés máximo permitido por ley se aplicará a todas las cuentas vencidas a partir de la fecha de vencimiento de la factura hasta el pago.
10. SAC Tecnología también tendrá derecho, además, de todos los demás recursos disponibles por ley o equidad, a suspender la ejecución de cualquier Orden pendiente y a recuperar los honorarios razonables de abogados y/u otros gastos incurridos para cobrar todas las sumas pendientes del CLIENTE o hacer cumplir o defender con éxito estos Términos.

Descuentos por Pronto Pago —Campañas

SAC TECNOLOGIA S.A.S. otorgará beneficios por pronto pago a los CLIENTES que realicen el pago de sus facturas dentro de los plazos establecidos, contados a partir de

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 18 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

la fecha de emisión de la factura de venta. Estos beneficios consisten en descuentos aplicables al valor facturado, sujetos a las condiciones que se detallan a continuación:

(a) Tener un cupo de crédito vigente y activo con SAC TECNOLOGIA S.A.S. (b) No presentar saldos en mora al momento del pago. (c) Realizar el pago total del valor facturado; no aplica para pagos parciales o abonos. (d) Efectuar el pago a través del Portal de CLIENTES / Zona Pagos de SAC TECNOLOGIA. (e) El descuento se aplicará únicamente sobre el valor subtotal de la factura, es decir, antes del cálculo del IVA, y dentro del cupo de crédito disponible.

Entregas

Los procesos de entrega de la mercancía a sus CLIENTES se rigen por las siguientes condiciones:

1. Liberación de despachos: Previo a cualquier despacho al CLIENTE, SAC Tecnología tendrá la facultad de validar, y suspender cualquier despacho, si se cumple cualquiera de las siguientes condiciones; (a) el recibo de la orden de compra con la aprobación de referencias, precios y cantidades. (b) Aprobación de la orden de compra por parte del área de cartera y tesorería, que incluye la validación del estado de cuenta del CLIENTE y el pago de los anticipos que se puedan requerir según las categorías de los productos presentes en la orden.
2. SAC procurará cumplir la fecha de entrega de los productos, sin responsabilizarse por demoras o causas no imputables a la operación de SAC Tecnología, entre ellas en forma enunciativa, en caso fortuito y por fuerza mayor no se pueda cumplir la fecha pactada para el oportuno cumplimiento de la obligación, en cuyo caso, se procederá incluso a realizar entregas parciales de los productos que se encuentren disponibles.
3. SAC Tecnología no se hará responsable de los retrasos en la entrega ni de las entregas parciales o anticipadas que puedan ocasionarse derivadas de la gestión de las compañías de paquetero que operan los envíos.
4. SAC Tecnología no se hará responsable de los retrasos en la entrega ni de las entregas parciales o anticipadas que puedan ocasionarse derivadas de problemas que pueda llegar a tener el fabricante en cuanto a abastecimiento, documentos de importación, demora en tiempos de entrega, entre otras.
5. Es responsabilidad del CLIENTE recibir el producto una vez la empresa de transporte se presente para su entrega. De no poder recibir el producto el operador podrá retirarse y reagendar la entrega para una fecha posterior,

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 19 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

siendo responsabilidad del CLIENTE asumir cualquier impacto o sobrecosto que pueda surgir. Las entregas de carga sobre dimensionada deberán ser cotizadas antes de comprometerse con el cliente, si el valor está acorde con el margen de la venta SAC asumirá dicho valor, de lo contrario deberá ser asumido por el cliente. Las entregas son libres de descargue a puerta de camión o de bodega.

6. Aceptación: Se considerará que el CLIENTE ha aceptado los Productos y Servicios a menos de que envíe a SAC Tecnología una notificación por escrito de rechazo dentro de los cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de entrega, por lo tanto, es responsabilidad del cliente tener el personal para que al recibir haga revisión de los productos, esto para poder solicitar futuras reclamaciones de cualquier tipo.
7. El CLIENTE o el destinatario que recibe la entrega debe inspeccionar los Productos y dejar por escrito una evidencia dentro del documento de transporte señalando cualquier novedad en la entrega por cualquier escasez, pérdida, daño o disconformidad. El Cliente debe notificar a SAC Tecnología por escrito dentro de los cinco (5) días posteriores a la recepción por medio de nuestra página web, cualquier faltante, defecto, equivocación o producto no conforme, si de parte del CLIENTE nuestra transportadora muestra un recibido a conformidad, SAC Tecnología entenderá que no hubo ningún problema en la llegada del producto y ya será determinación de SAC Tecnología si pasados estos 5 días hace recibo de cualquier reclamo.
8. El CLIENTE debe proveer equipos para el descargue y manejo apropiado de los productos, según su peso y volumen, incluyendo montacargas, estibadores, mano de obra.
9. SAC Tecnología podrá, a su exclusivo criterio, utilizar cualquier transportista comercial, método y ruta para el envío de los productos.
10. La propiedad y el riesgo de pérdida de los productos pasarán al CLIENTE en el momento de la transferencia al transportista en el punto de embarque.
11. El Software se podrá entregar de forma electrónica.
12. En el caso que el CLIENTE, verbalmente o por escrito, confirme una programación de entrega, pero posteriormente suspendiera la orden o no pudiera aceptar la entrega u omitiera aportar o actualizar la dirección de entrega, o proporcione una dirección errónea, el CLIENTE reembolsará a SAC Tecnología todos los gastos en que incurra como resultado de ello, incluidos, entre otros, costos de transporte, manejo y almacenamiento razonables.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 20 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

13. Ningún retraso en el envío o entrega de los Productos libera al CLIENTE de sus obligaciones en virtud de estos Términos. SAC Tecnología se reserva el derecho de realizar envíos parciales sin responsabilidad ni penalización. El CLIENTE pagará por las unidades enviadas ya sea que dicho envío fuere en cumplimiento total o parcial de una orden.

Devoluciones

La devolución de Productos y/o Servicios a SAC Tecnología y la posterior acreditación del dinero pagado por el CLIENTE por este concepto se rige bajo lo permitido en estos Términos y Condiciones de Venta. Cualquier condición no contemplada implica que los Productos y/o Servicios no serán retornables y los precios pagados no serán reembolsables. Aplican las siguientes consideraciones:

1. Productos aplicables a devolución: solo se aceptan devoluciones de productos categorizados como "de Distribución," (*D).
2. Productos para los que NO se aceptan devoluciones: corresponden a los productos clasificados como "Especiales," (*E) o "de Proyectos (*P), productos "en Promoción," o "Liquidación," (*L)
3. Cualquier excepción para aceptar una devolución deberá ser previamente aceptada por escrito por SAC Tecnología, quien se reserva el derecho de rechazar dichas solicitudes, o plantear términos y condiciones específicos para la misma.
4. El trámite de las devoluciones se realizará exclusivamente a través de los formularios y procedimientos expuestos por SAC Tecnología. Para todo efecto de devolución se debe registrar la solicitud en el formulario de solicitudes de clientes, disponible en la página web de SAC Tecnología en la sección post venta, con el número de la factura de venta y cualquier información adicional que el CLIENTE considere importante.
5. El plazo máximo para radicar una solicitud de devoluciones es de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de entrega de los productos y/o servicios, que será validada por SAC Tecnología.
6. Antes de enviar productos en proceso de devolución a las instalaciones de SAC Tecnología, el CLIENTE debe obtener un correo electrónico de notificación de aprobación de devolución. La comunicación de aceptación de devolución que se realice por cualquier otro medio, o sea manifestada por cualquier persona

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 21 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

diferente al equipo de servicio al cliente de SAC Tecnología no será válida, si los equipos de la devolución llegan a SAC Tecnología sin estar autorizados, serán devueltos a cliente o se rechazarán de inmediato.

7. Causales de rechazo de una devolución: SAC Tecnología se reserva el derecho de negar una devolución si el producto no se encuentra en su condición original en la que fue entregado al CLIENTE y esté en óptimas condiciones para volverse a comercializar. Estas causas pueden comprender, sin limitantes a; (a) que contienen configuraciones, programaciones o personalizaciones realizadas por el CLIENTE, (b). Se encuentra incompleto, faltando componentes, manuales, accesorios, documentos, o registros que fueron enviados junto con el producto en la venta efectuada, (c) Se encuentra deteriorado su empaque, o incompleto, los productos deben estar en su empaque original en perfecto estado, tal como le fue entregado (d) Ha sido manipulado de cualquier manera por personal externo a SAC Tecnología.
8. En caso de que sea un kit, se debe realizar la devolución del kit completo con todas sus especificaciones, manuales, accesorios en su empaque original en perfecto estado y demás condiciones que permitan la reventa del equipo.
9. Si el pedido es solicitado de manera errada por parte del CLIENTE, SAC Tecnología se reservará el derecho de aceptar o negar esta devolución.
10. Para efectos de sustentar una posible reclamación de devolución por avería o deterioro de un producto es responsabilidad del CLIENTE inspeccionar el estado de los empaques de los productos en el momento de ser recibidos y documentar en registro fotográfico la condición de los empaques que presenten deterioro, golpes, o estén en mal estado. SAC Tecnología, asume que la persona que recibe los productos en la dirección de entrega está autorizado y facultado para el recibo y aceptación de los productos, así como si se recibe a la transportadora a conformidad SAC Tecnología asume que el recibo de los equipos estuvo perfecto.
11. Para productos delicados, que involucran componentes frágiles, o de fácil deterioro tales como monitores, pantallas, equipos con acabados arquitectónicos, equipos que por su peso y volumen sean de difícil manipulación, SAC Tecnología podrá realizar y documentar pruebas de funcionamiento previas a su envío, instalar dispositivos para monitorear que la carga no sufra impacto, el CLIENTE acepta que revisará de inmediato estos equipos y de ser necesario rechazará a la transportadora en dado caso que hayan llegado golpeados, averiados o similares, si el CLIENTE recibe a

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 22 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

conformidad, SAC Tecnología asume que el envío estuvo en perfectas condiciones.

12. El CLIENTE debe cotejar las referencias de producto recibidas y sus cantidades, con las listas de empaque y documentos de pedido. Debe evaluar si existen irregularidades o inconsistencias en la entrega del producto, determinar si existen referencias inexactas, deterioro en el estado del empaque, si existen faltantes, o sobrantes, si los productos se encuentran dañados si su funcionamiento no es el adecuado, e iniciar el trámite de devolución dentro de los plazos establecidos.
13. Si el CLIENTE devuelve cualquier Producto a SAC Tecnología sin la debida autorización o no cumple con los requisitos de devolución, SAC Tecnología tendrá el derecho de enviarlos de regreso al domicilio del CLIENTE, o a la dirección de remitente desde la que fueron enviados, e imputarle dichos costos de envío. Si el CLIENTE rechaza el retorno de los productos, SAC Tecnología podrá establecer después de 30 días calendario que los productos se encuentran abandonados y estará en facultad de deshacerse de ellos, sin acreditarle ni reconocerle al CLIENTE ningún valor. SAC Tecnología podrá transmitir al CLIENTE los costos de almacenamiento, destrucción y disposición final, estos se tomarán de créditos o anticipos que tenga el cliente.
14. En dado caso que la solicitud de parte del CLIENTE sea inexacta en cantidades o referencias del producto o cualquier otra equivocación que venga desde el CLIENTE; este asumirá los costos de la devolución en su totalidad.

Para efectos de la devolución de dinero se debe tener en cuenta lo siguiente:

Reintegro a través de nota crédito: El reintegro de recursos se realiza a través de la emisión de una Nota Crédito a favor de la cuenta del CLIENTE. Esta se realizará en un plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la aceptación de la devolución.

Reintegro de dinero: Si el CLIENTE requiere la devolución del dinero deberá solicitarla mediante carta formal original y firmada por representante legal o gerencia financiera solicitando la devolución del dinero, anexando la Certificación bancaria cuenta de la empresa a donde se requiere dirigir la devolución. Se realizará en un plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la aceptación. No se realizan por ningún motivo pagos de dinero en efectivo. Si el concepto de la devolución es por causas ajenas a responsabilidad de SAC Tecnología, se descontará de la devolución el costo de la transferencia y del gravamen por movimiento financiero (4*1000).

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 23 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

Faltantes

1. Los reportes de faltantes en las entregas de pedidos: se deben informar como máximo 5 días hábiles después de haber recibido el producto, al correo electrónico servicioalcliente@sactecnologia.com de lo contrario, se considerará que la entrega ha sido completa y que el CLIENTE ha renunciado cualquier reclamo por este concepto.
2. Envío de producto faltante: si el producto fue solicitado, facturado y no enviado, se procede a enviar y entregar el producto en un término máximo de tres (3) días hábiles, siempre y cuando se haya reportado dentro de los tiempos establecidos.
3. Falta de componentes: aplica cuando un producto lleva componentes y alguno falta, en este caso se procede a enviar el producto en un término máximo de cinco (5) días hábiles. siempre y cuando se haya reportado dentro de los tiempos establecidos.
4. Para efectos de una posible reclamación o devolución, cualquier irregularidad en la entrega del producto (estado del empaque, faltantes, producto dañado o estropeado, referencia inexacta etc.) debe registrarse en la remisión de entrega del producto.

Sobrantes

Los reportes de sobrantes en las entregas de pedidos se deben informar como máximo 5 días hábiles después de haber recibido el producto, al correo electrónico servicioalcliente@sactecnologia.com y se revisará la orden de compra del cliente contra la facturación para entender lo que ocurrió. SAC Tecnología se reserva el derecho de recibir dichos equipos.

Garantías

1. El CLIENTE reconoce y acepta que SAC Tecnología no es el fabricante de los productos y/o Servicios adquiridos. Las garantías de los productos, si las hubiere, son proporcionadas por el fabricante de estos y su proceso es intrínseco a las políticas internas de las fábricas.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 24 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

2. SAC Tecnología no provee y niega expresamente cualquier responsabilidad de garantía, relacionada a; (a) La idoneidad de un producto para un propósito particular, (b) Garantías de comerciabilidad de los productos, (c) Garantías de compatibilidad, o conformidad a cualquier requerimiento o especi' cación. (d) Garantías de no obsolescencia. Todos los productos se entregan en su condición "Tal Cual", de acuerdo con la información dispuesta por el fabricante.
3. La garantía establecida está limitada a la garantía otorgada a SAC Tecnología por parte de los fabricantes de los productos (proveedores), así mismo el CLIENTE acepta expresamente que las garantías otorgadas por SAC Tecnología no se extienden más allá de las garantías otorgadas por el proveedor de cada producto.
A menos que se especi' que lo contrario por escrito y 'rmado por el representante autorizado de SAC Tecnología, SAC Tecnología no ofrece a título propio ninguna garantía independiente para ningún producto o servicio.
4. El período de garantía será la establecida por SAC Tecnología de acuerdo con las condiciones que respalde el fabricante. SAC Tecnología se reserva el derecho de limitar los periodos de cobertura de las garantías ofrecidas por los fabricantes para los cuales los tiempos de garantía que especi' que el fabricante y sus criterios al interior de cada empresa que nos provee y no con la emisión de la factura de SAC Tecnología al CLIENTE, pudiendo descontar a su criterio los tiempos que puedan transcurrir por su traslado, o permanencia en inventario, de manera que, en cualquier eventual reclamación, no estén vencidos los términos de garantía de la fábrica y se asegure su respuesta.
5. SAC Tecnología no acepta en ningún caso responsabilidad por daños consecuenciales, tales como pérdida de producción, lucro cesante o cualquier otra pérdida emergente, como tampoco el pago de penalidades o daños liquidados como consecuencia de la falla técnica del producto.
6. Ningún empleado o representante de SAC Tecnología tiene facultades para comprometer mediante declaraciones, a'rmaciones términos de garantía concernientes a los productos diferentes a los otorgados por la fábrica.
7. Toda solicitud de garantía o reclamo a proveedor se debe registrar a través del formulario disponible en página web, en la sección de CLIENTES —post venta de SAC Tecnología deberá diligenciar el formulario de reporte de garantía y el número de la factura de compra, sin estos ítems SAC Tecnología, se reserva el derecho de gestionar dicha garantía.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 25 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

8. No se recibirán equipos en nuestras instalaciones por motivos de garantía que no estén registrados previamente en nuestra página web y noti'cada su aprobación de envío.
9. El CLIENTE debe revisar siempre que la fecha de solicitud se encuentre dentro del período de cobertura de la garantía que la marca o fabricante asigna al producto o en el caso de excepciones de fábrica. En caso de que no se encuentre estipulado, el período de cobertura es importante que se comuniquen con el departamento de servicio al cliente para validar los tiempos.
10. Cada solicitud de garantía debe ser sometida a SAC Tecnología y aprobada por SAC Tecnología quien noti'cará la aprobación de inicio de trámite de garantía, e indicará a donde se deben remitir los equipos para su diagnóstico.
11. Todos los equipos de fabricantes que posean Centros de Servicio Autorizados (CSA), deberán ser enviados por el CLIENTE directamente al CSA que aplique. Este realizará el diagnóstico respectivo y con base en él resultado decidirá si existe cobertura de garantía, caso en el que el producto puede ser reparado, o remplazado por un equipo nuevo, o si en su defecto niega la solicitud de la garantía por cualquier causal válida para este efecto. SAC Tecnología no es responsable de cualquier disputa que surja derivada de dicho diagnóstico.
12. En caso de que el Fabricante no tenga centro de servicio autorizado en Colombia, el CLIENTE deberá enviar el producto a las instalaciones de SAC tecnología, dirigiéndolo al área de servicio al CLIENTE, quien tramita una inspección inicial a través de su Centro de Servicio, documenta el estado de este, se valida la información con fábrica, y emite un concepto inicial sobre la cobertura o no de la garantía. En caso de aceptación de la garantía se comenzará de inmediato con el debido proceso que tenga cada fabricante.
13. Toda solicitud se atenderá en los tiempos establecidos por SAC dando un primer contacto a las 24 horas hábiles en consecuencia y según lo que se observe en el diagnóstico SAC Tecnología, se acogerá los tiempos que estipulen los fabricantes para responder por dicha garantía, haciendo libre de responsabilidad a SAC si la garantía demora por casos fortuitos de la fábrica y otras complicaciones que tengan que ver con, la exportación o importación de los productos.
14. En los casos en que se disponga de un bien en préstamo mientras se efectúa la reparación de este, se tomarán los tiempos que se estipulen según complejidad de los casos. SAC Tecnología informará electrónicamente el estatus del equipo recibido, en caso de no proceder la garantía, SAC Tecnología le informará el motivo por el cual no procede dicha garantía, en caso de que el CLIENTE no

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 26 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

reciba la información de su garantía, solicitamos al remitente se comuniquen a SAC Tecnología con el objeto de verificar el estado de su reclamación.

15. Si el Centro de Servicio Autorizado certifica que efectivamente el producto tiene problemas o defectos de fábrica, la garantía del nuevo producto o del producto reparado inicia a partir de la fecha en que sea recibido por el CLIENTE y hasta el tiempo establecido. Esta reparación es gratuita y en caso de que la falla se repita, tendrá la opción de solicitar el cambio del producto, efectuar una nueva reparación o solicitar la devolución del dinero, SAC Tecnología se acoge a los tiempos que cada fabricante tenga para hacer el cambio o reparación de estos productos y no se hace responsable por demoras que vengan directamente de fabricante.
16. Si se encuentra fuera de Bogotá el costo del envío del producto para garantía o revisión lo cubrirá el CLIENTE, si el producto es aceptado como una garantía, SAC Tecnología cubre el gasto de retorno del equipo, si el producto no cumple con los términos para aceptar la garantía, el gasto de envío y retorno del producto los cubrirá el CLIENTE.
17. Es responsabilidad del CLIENTE tener respaldada la información que pueda incluir el equipo que se envía, como lo son: programas, licencias, drivers, discos duros, configuraciones, etc. SAC Tecnología no se hace responsable de la pérdida de información que pudiera ocurrir al momento de revisar, actualizar o reparar su equipo. SAC no proporciona, conserva o respalda la información que contengan los equipos en trámite de garantía.
18. SAC Tecnología no provee antivirus para los equipos que pudieran necesitarlo, por lo tanto, el CLIENTE debe adquirir uno de manera legal y autorizado en el territorio colombiano, de no ser así, SAC Tecnología no se hará cargo de garantías que tengan que ver con virus, ataques cibernéticos o cualquier otra amenaza que implique no haber tenido un antivirus adecuado.
19. SAC Tecnología no acepta garantías de equipos que tengan virus informáticos, equipos que hayan sido maltratados y que se observe que no fueron instalados adecuadamente, equipos que no resistan el agua y hayan sido mojados, equipos manipulados de manera errónea o que hayan sido utilizados para un fin diferente al establecido por el fabricante, si sus partes fueron rotas o averiadas por el cliente.
20. SAC Tecnología se reserva el derecho de aceptar mercancía que haya sido aceptada por el CLIENTE a conformidad y sin ninguna novedad a nuestra transportadora, ya que por obviedad SAC entendería que los equipos llegaron

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 27 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

bien a su destino, solo se aceptará este tipo de garantía si el CLIENTE le rechaza a la transportadora los productos por fallas, defectos que haya notado en la recepción de estos.

21. Causales de rechazo de garantía: (a) Cuando existe deterioro por uso inadecuado del producto o se le da un uso diferente para el que fue diseñado. (b) Cuando hay daños causados por , uctuaciones del voltaje generadas por descargas eléctricas o rayos, o causados por realizar conexiones inadecuadas (c) Cuando hay daños por mala manipulación física de los productos, marcas de instalación, manchas, ralladuras, afectaciones a la pintura, golpes, vandalismo, o similares. (d) Cuando el producto se instala, destapa o se repara por un tercero no autorizado por el fabricante o por SAC. (e) Cuando el número de serie o modelo del producto sufren alteraciones o enmendaduras, o por otras causas establecidas por el fabricante del producto. (f) Cuando se demuestre que el defecto proviene de fuerza mayor o caso fortuito. (g) Cuando el CLIENTE no atienda las instrucciones de instalación, armado, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto, en la garantía o en la página del fabricante donde se encuentra la información del artículo. (h) SAC Tecnología revisará el equipo al llegar a la compañía, si se evidencia daño por efecto de maltrato de la empresa transportadora o un mal embalaje no aplicará dicha garantía.

Préstamo de Equipos Demo

Los préstamos de equipos demo se podrán generar en los siguientes escenarios: Garantías y Muestras comerciales para prueba del equipo.

- Estos préstamos se harán solo si SAC Tecnología tiene el equipo disponible ya que contamos con una cantidad limitada de dichos productos.
- Los tiempos de estos préstamos serán por 15 días hábiles calendario y se podrán refrendar a otros 15 días hábiles según se considere, para temas de garantías se harán revisiones internas para determinar si es necesario ampliar dichos tiempos.
- Si al cabo del vencimiento de dichos tiempos, el CLIENTE no ha regresado los equipos, SAC Tecnología procederá a facturarlos y cobrarlos en su totalidad, este dinero podrá ser tomado del crédito del cliente si lo posee o tendrá que ser pagado por CLIENTE, de no ser así se procederá a la política de retraso de pagos de parte de los CLIENTES.

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 28 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

- El préstamo para muestra comercial para prueba del equipo se efectuará teniendo en cuenta que el CLIENTE debe abonar el valor comercial del 85% del equipo, este se podrá descontar del crédito si así lo tiene dentro de SAC, si no cuenta con crédito este deberá ser pagado antes del préstamo por el CLIENTE.
- El préstamo para garantía se efectuará sin ningún pago anticipado y los tiempos serán los estipulados por SAC.

Reparación de Equipos

- SAC Tecnología ofrece el servicio de reparación de equipos de fabricantes especí'cos, para acceder a este servicio es necesario que el CLIENTE realice la solicitud a través de nuestro portal web, para recibir una noti'cación de aceptación o rechazo del servicio y posteriormente se indicará según respuesta lo que se debe hacer en cada caso, desde el área de servicio al cliente.
- Envío de los equipos para reparación: El CLIENTE cubrirá el costo de envío del equipo averiado a las instalaciones de SAC Tecnología. Si el equipo a enviar almacena algún tipo de información se debe realizar una copia de seguridad de los datos antes de realizar el envío de este, ya que SAC Tecnología no se hará responsable de la pérdida de ningún tipo de información almacenada en el equipo. SAC Tecnología, no se hace responsable por el estado en el que llegue el equipo a nuestras instalaciones. El CLIENTE deberá completar el formato de reparación en nuestra página web.
- El tiempo estimado para realizar el diagnóstico de la unidad es de 5 días hábiles después de recibido el equipo.
- Cotización de reparación y de pago: Una vez se cuente con el diagnóstico del equipo, se enviará al CLIENTE, si el equipo es reparable se adjuntará una cotización de los servicios de reparación; (a) El CLIENTE debe emitir una orden en aceptación de la cotización para proceder a la reparación de los equipos. (b) en caso de que el CLIENTE no apruebe la reparación, o que el equipo no sea reparable, el costo de la revisión y devolución del equipo deberá ser pagado por el CLIENTE. (c) Una vez el equipo sea devuelto al CLIENTE, si se requiere una nueva revisión, deberá realizar una nueva solicitud a través de nuestro portal web.
- Aplican los siguientes entregables según el diagnóstico del producto: (a) Equipo reparado: nuestro centro de servicio entregará al CLIENTE un documento físico

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 29 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

y correo electrónico en el que se detallará la descripción de las pruebas realizadas, falla evidenciada, reparación efectuada, repuestos reemplazados, fecha de llegada y fecha de retorno del equipo. (b) Equipo no reparado (El CLIENTE no acepta la reparación): nuestro centro de servicio entregará al CLIENTE un documento físico y vía correo electrónico en el que se detalla la descripción de las pruebas realizadas, falla evidenciada y una descripción de las acciones correctivas recomendadas y/o repuestos a reemplazar. (c) Equipo no reparado (El equipo no presenta falla alguna): nuestro centro de servicio entregará al contratante un documento físico y vía correo electrónico en el que se detalla la descripción de las pruebas realizadas, junto con un video donde se evidencie el correcto funcionamiento de este. (d) Equipo no reparable: nuestro centro de servicio entregará el contratante un documento físico y correo electrónico en el que se detalla la descripción de las pruebas realizadas, falla evidenciada y recomendación de reemplazo de la unidad.

6. Garantía sobre equipos reparados: Los equipos reparados cuentan con 3 meses de garantía sobre los repuestos o acciones correctivas realizadas en los equipos. La garantía del servicio de reparación no se hará efectiva si se evidencia alguna de las siguientes causales: (a) La cinta de SAC (sellos de seguridad) fue retirada, se encuentra rota o en mal estado. (b) Se evidencia que la falla responde a una instalación o manipulación inadecuada por parte de terceros ajenos a SAC (c) Se evidencia que la falla fue causada por factores ajenos al equipo reparado. (d) Si presenta fallos por humedad o sulfatación por contacto con el agua. (e) La falla presentada no responde a los repuestos reemplazados o a la acción correctiva realizada en la reparación del equipo.
7. De ser equipos que necesiten antivirus, no se responde si los equipos llegan con virus, hackeos u otras alteraciones de esta índole.
8. Noti' cación de Abandono: (a) Primera Noti' cación: Si contados 15 días calendarios a partir del envío de la cotización del servicio de reparación no se cuentan con una respuesta por parte del CLIENTE, se procede a enviar la primera noti' cación de abandono del equipo. El CLIENTE deberá cancelar la cotización del servicio de reparación o recoger el equipo y cancelar el costo de la revisión. (b) Segunda Noti' cación: Si el CLIENTE no retira el equipo ni cancela la reparación del mismo pasados 7 días calendario a partir del envío de la primera noti' cación, se enviará la segunda noti' cación de abandono, la cual otorga un periodo de 7 días calendario para que el CLIENTE cancele la reparación del equipo o la revisión de este. (c) Destrucción de la unidad: Si

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 30 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	

	Sistema Integrado de Gestión	Código: CS-POL-2
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta SAC.docx	Versión: 3 Vigente
	Terminos y Condiciones Comerciales de Venta	Fecha Versión: 17/07/2025

pasado este periodo no se cuenta con ninguno de los dos pagos se procederá con la destrucción de la unidad.

NO COPIAR

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado por:	Página 31 de 31
Líder de Calidad y Servicio al Cliente	Gerente Administrativa y Financiera	Gerente General	