

POLÍTICAS COMERCIALES

Cotización: Las tarifas que presentamos en esta cotización tienen vigencia de 30 días.

Según el servicio solicitado con prestación por fuera del área metropolitana se especificará un costo adicional en razón al transporte y desplazamiento del talento humano o materiales (si se requiere).

La aprobación de la cotización debe ser por correo electrónico y con una antelación mínima de tres (3) días hábiles a la prestación de servicios estándar, o doce (12) días hábiles para otros casos (diseños a la medida o variaciones en los productos estándar).

Si para el desarrollo de la actividad incluida en esta cotización, se requieren certificaciones, capacitaciones por parte del personal que prestará el servicio; listados de asistencia y demás requerimientos de soporte que deben acompañar a la facturación como, orden de compra, orden de servicio, etc.; deberán ser informados con mínimo cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de prestación. Una vez realizada la confirmación de la cotización se garantiza la reserva de los recursos asociados al servicio.

Al momento de confirmar la cotización, solicitamos informar a través de su canal de atención los datos asociados a la facturación del servicio: Dirección de envío de facturación, Fecha de cierre contable (mensual/año), Responsable, Centro de costo, No. orden de compra (en caso de ser necesaria).

Modificación y cancelación a la cotización: Las solicitudes de modificación se atienden hasta tres (3) días hábiles-24 horas hábiles antes de la fecha de prestación (lunes a viernes de 8 am a 5 pm). Únicamente se autorizan las siguientes modificaciones (según disponibilidad): Cambio de fecha de prestación (según temporada), Cambio de espacios internos en una misma locación, Cambio de hora de la prestación, Cambio de cantidades.

Los servicios confirmados pueden cancelarse hasta **con tres (3) días hábiles de anticipación a la prestación (lunes a viernes de 8 am a 5pm)**; mediante notificación al canal de atención y no tendrán consecuencias ni para Comfama ni para la empresa cuando se encuentra en los términos antes mencionados.

Para cancelaciones **con menos de 3 días hábiles de anticipación a la prestación, la empresa asumirá el 80% del valor del servicio**, a título de indemnización por los perjuicios ocasionados, excepto cuando la cancelación sea como producto de situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, entendidas como todo hecho imprevisto e irresistible que impida la ejecución del servicio. En todos los casos, la empresa deberá asumir el valor total de los elementos o productos que estén en etapa de producción, exclusivos, que no puedan ser reutilizados en otro evento o sean de carácter perecedero, así como también los costos generados con proveedores externos.

Entrega del servicio a la empresa: Para modificaciones durante la prestación (cantidades inferiores o superiores), el delegado de la empresa debe firmar que recibió a satisfacción el servicio. En su ausencia, dos integrantes de la empresa podrán firmar en señal de aprobación y aceptación a satisfacción del servicio recibido. En caso de presentarse daños al espacio físico, y/o roturas o pérdidas de muebles, enseres o menaje utilizados en la prestación del servicio, ocasionados por parte de los asistentes o invitados a la actividad, éstos serán informados al momento de culminar el servicio y cargados a la factura final con el valor vigente en el mercado.

Para servicios de alimentación, brazaletes (ingreso a parques), tiqueteras de CAPF, tiqueteras empresariales o "fichos" de alimentación para eventos, la entrega se realizará por la totalidad de los servicios confirmados; por lo tanto, los sobrantes serán entregados a la empresa y su disposición final será responsabilidad de ésta y no comprometerá a Comfama.

Para servicios de transporte, en caso de haber reservado vehículos que no sean usados, se realizará un recargo de parqueo.

Facturación:

De acuerdo con el Decreto 2242 de 2015, Resolución 019 de 2016-Dian y Resolución 000010-Dian; Comfama generará facturación electrónica para dar cumplimiento a las condiciones establecidas en relación con la expedición (generación y entrega), recibo, rechazo y conservación.

Por lo anterior, podrás registrar el correo electrónico habilitado para recepción de facturas electrónicas aquí.

En caso de presentarse alguna reclamación con valores y servicios facturados la empresa cuenta con tres (3) días hábiles a partir del día envío de la facturación electrónica. Se entenderá recepción a satisfacción de facturación si no se genera dicho trámite. En caso de reclamación, se podrá enviar una carta indicando el número de la factura y el motivo de devolución. Esta comunicación debe ser radicada en nuestro centro documental, ubicado en la Cra 45 No. 49^a – 16 Primer piso – Medellín.

Resarcimiento: antes no conformidades, peticiones, quejas, reclamos asociados a la venta empresarial se atenderá la recepción por medio de los canales habilitados para tal fin, con el propósito de generar los análisis internos pertinentes para ofrecer la solución en el menor tiempo posible.

Consideraciones específicas:

Los espacios alquilados se entregarán con 30 minutos de antelación para revisión de la logística de prestación. Debe considerarse que en estos espacios está prohibido el expendio y consumo de bebidas alcohólicas o cualquier sustancia estimulante o tóxica para el organismo. Los límites máximos de ruido son de 60 decibeles durante el día y hasta 55 decibeles en la noche. La prestación de servicios en la empresa y otras sedes externas, está sujeta al cumplimiento de requisitos legales, de calidad, y de seguridad definidos por la Caja y que serán verificados al confirmar el servicio con la empresa. Comfama garantiza la idoneidad del talento humano por lo tanto podrá reemplazar el instructor asignado a un programa, garantizando siempre la continuidad del proceso e informando a la empresa como máximo a los dos días de anticipación a la prestación. El alcance del talento humano es exclusivamente técnico, no podrá tener un alcance comercial y administrativo. Para atender solicitudes comerciales siempre se remitirá al canal de atención asignado a la empresa.

En servicios de vacunación, de no aplicarse el 100% de las dosis confirmadas se cobrarán las dosis efectivamente aplicadas (como mínimo el 80% de las solicitadas). Para biológicos de baja rotación tales como la Vacuna Antirrábica, Rotarix, Vommrix, entre otros, se cobrará el 100% de las cantidades programadas para la jornada, independientemente de las vacunas efectivamente aplicadas; con posibilidad de programación de segunda jornada para aplicación.

Previo a eventos se debe coordinar el plan de emergencias con el fin de cumplir con el decreto 3888 de 2007. Los usuarios de los parques/sedes deben portar sus documentos de identidad y seguridad social. En Comfama se cuenta con primeros auxilios básicos para la estabilización de pacientes, en caso de ser remitidos a una IPS, los anteriores documentos son de obligatoria presentación para la atención oportuna, si el paciente no porta estos documentos Comfama no se hace responsable de su remisión al centro hospitalario.

**En caso de no estar de acuerdo con lo descrito en el presente documento, por favor reportarlo a través de su canal de atención (asesor presencial o call center 3607080), antes de la ejecución del servicio.*

En caso de no darse notificación alguna, se entenderá por parte de Comfama la aceptación a las políticas aquí descritas.