

	GESTIÓN LOGÍSTICA POLÍTICA DE DESPACHOS, GESTIÓN LOGÍSTICA Y TRAZABILIDAD (B2B)	Código: PL-LG-01
		Versión: 01
		Fecha: octubre 2026
		Página 1 de 4

1. ÁMBITO

Esta Política aplica a los pedidos de clientes empresariales, distribuidores y comerciantes que **COMERCIAL TONKIN S.A.S.** (en adelante, “Tonkin”) acepte a través de su equipo comercial. Los sitios web www.comercialtonkin.com y www.marcamacao.com no reciben pedidos ni pagos. Lo pactado por escrito en la cotización, el pedido, el contrato o las condiciones comerciales del cliente prevalece sobre esta Política.

2. CONFIRMACIÓN DE PEDIDOS

Un pedido queda en firme cuando Tonkin lo confirma por escrito. La confirmación está sujeta a la disponibilidad de inventario, al cupo de crédito aprobado o al pago anticipado, según las condiciones del cliente, y al resultado de los procesos de conocimiento del cliente.

3. MODALIDADES DE ENTREGA

Modalidad	Quién contrata el transporte	Momento de la entrega y del traslado del riesgo
Recogida en bodega	El cliente	Al cargue de la mercancía en el vehículo del cliente o de su transportador, en la bodega de Tonkin
Envío con transportador del cliente	El cliente	Al entregar la mercancía al transportador designado por el cliente
Envío con transportador de Tonkin	Tonkin	Al entregar la mercancía en la dirección pactada

	GESTIÓN LOGÍSTICA POLÍTICA DE DESPACHOS, GESTIÓN LOGÍSTICA Y TRAZABILIDAD (B2B)	Código: PL-LG-01
		Versión: 01
		Fecha: octubre 2026
		Página 2 de 4

Lo anterior aplica salvo pacto en contrario, conforme al artículo 929 del Código de Comercio. Los despachos se realizan dentro del territorio colombiano; las exportaciones se rigen por las condiciones de cada negociación.

4. TIEMPOS DE DESPACHO

El alistamiento toma entre uno (1) y tres (3) días hábiles desde la confirmación del pedido y, cuando aplique, la verificación del pago. Los tiempos de tránsito dependen del destino y del transportador, y son estimados. Tonkin no responde por demoras causadas por fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros, como cierres viales, alteraciones del orden público, paros o fenómenos climáticos.

5. COSTO DEL TRANSPORTE

El valor del flete y quién lo asume se definen en la cotización o en las condiciones comerciales del cliente.

6. TRAZABILIDAD

Cuando Tonkin contrate el transporte, el asesor comercial informará al cliente el transportador y el número de guía para su seguimiento.

7. RECEPCIÓN Y REPORTE DE NOVEDADES

- **Avería visible:** si el embalaje presenta daños, roturas o signos de apertura, quien recibe debe dejar la salvedad escrita en la guía del transportador al momento de la entrega. La firma de la guía sin observaciones se tiene como recibo a satisfacción del embalaje exterior.
- **Avería oculta, faltantes y errores de despacho:** deben reportarse dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la entrega, conforme al artículo 931 del Código de Comercio, a través del formulario de PQRS de los sitios web, adjuntando número de factura, guía y fotografías del embalaje exterior, el interior y el producto.

	GESTIÓN LOGÍSTICA POLÍTICA DE DESPACHOS, GESTIÓN LOGÍSTICA Y TRAZABILIDAD (B2B)	Código: PL-LG-01
		Versión: 01
		Fecha: octubre 2026
		Página 3 de 4

Vencido ese plazo sin reporte, se entenderá que el pedido fue recibido completo y en buen estado, sin perjuicio de la garantía por defectos de calidad, que se rige por la Política de Garantías, Cambios y Devoluciones B2B.

8. SINIESTROS EN TRANSPORTE

Cuando el transporte lo haya contratado Tonkin, Tonkin atenderá la novedad reportada a tiempo y gestionará la reclamación ante el transportador y su aseguradora. Cuando lo haya contratado el cliente, este debe reclamar directamente a su transportador.

9. IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA

Si la entrega no puede realizarse por ausencia del destinatario, dirección errada o negativa injustificada a recibir, la mercancía regresará a la bodega de Tonkin y el cliente asumirá los costos del nuevo despacho.

10. DEVOLUCIONES POR LOGÍSTICA

No se reciben devoluciones de mercancía sin autorización escrita previa de Tonkin. Las condiciones de cambios y devoluciones están en la Política de Garantías, Cambios y Devoluciones B2B.

 IMPORTANDO SUEÑOS	GESTIÓN LOGÍSTICA POLÍTICA DE DESPACHOS, GESTIÓN LOGÍSTICA Y TRAZABILIDAD (B2B)	Código: PL-LG-01
		Versión: 01
		Fecha: octubre 2026
		Página 4 de 4

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Nombre: Pardo Abogados Cargo: Asesor legal externo Fecha: octubre 2026	Nombre: Lina Paniagua Cargo: Gerente administrativa Fecha: octubre 2026	Nombre: Elkin Cardona Cargo: Gerente general Fecha: octubre 2026

Control de cambios		
Código:	Versión:	Fecha:
Título:	Responsable:	
Cambio:		