



**POLÍTICA DE BUENAS PRÁCTICAS AL CONSUMIDOR
PROMALLA SAS – NIT 901.863.797-2**

CONTENIDO

- I. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES
- II. DEBERES DE LOS CONSUMIDORES
- III. GARANTÍA DEL PRODUCTO O SERVICIO
- IV. ACTA DE ENTREGA O RECIBO DE INSTALACIÓN
- V. DERECHO A INFORMACIÓN CLARA, VERAZ Y COMPLETA
- VI. RIESGOS INHERENTES A LA INSTALACIÓN Y CONDICIONES DEL LUGAR
- VII. DERECHO DE RETRACTO
- VIII. PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS (PQR)
- XIX. ANEXOS

PROMALLA SAS, entidad debidamente constituida, identificada con el NIT No. 901.863.797-2, con domicilio principal en Carrera 13A # 22A - 47, Cali (Valle del Cauca), Colombia, está comprometida con brindarte un servicio de calidad y transparente. Nuestra POLÍTICA DE BUENAS PRÁCTICAS AL CONSUMIDOR PROMALLA SAS parte del respeto de los derechos y deberes de todos los consumidores.

I. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

- **Producto de calidad y seguro.** Tienes derecho a recibir un producto o servicio que cumpla con las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad adecuadas. Nuestra instalación de mallas de seguridad se hace siguiendo normas técnicas y con materiales resistentes para proteger tu vida y tu patrimonio.
- **Información veraz y completa.** Te proporcionamos información clara, veraz y suficiente sobre cada producto parte de tu servicio de instalación. Esto incluye materiales, durabilidad estimada, recomendaciones de uso y mantenimiento, formas de limpieza, tiempo estimado de instalación, alcance de la garantía y cualquier precaución especial. Así podrás elegir con confianza y usar tu producto de forma segura.
- **Libre elección.** Puedes escoger libremente los productos o servicios que necesites. En PROMALLA SAS te ofrecemos distintas opciones de mallas según tu necesidad y presupuesto.
- **Protección contra publicidad engañosa.** Cuidamos que nuestra publicidad sea clara y honesta. No utilizamos mensajes confusos ni exagerados: solo te presentamos las características reales del producto.
- **Garantía y reclamos.** Tienes derecho a que se respete la garantía legal del producto o servicio. Si un producto o la instalación presenta fallas, puedes solicitar reparación, cambio por uno igual (o similar) o incluso devolución del dinero. También puedes presentar tus reclamaciones ante nosotros y, si lo consideras necesario, acudir a las autoridades correspondientes para hacer valer tus derechos.

II. DEBERES DE LOS CONSUMIDORES

- **Informarse y seguir las instrucciones.** Es deber de cada consumidor conocer las características del producto y leer la información proporcionada por PROMALLA SAS. Por ejemplo, lee las recomendaciones sobre cómo cuidar la malla de seguridad. De esta forma puedes usar el producto correctamente y alargar su vida útil.
- **Obrar con buena fe.** Al momento de contratar y durante el uso del servicio, debes actuar honestamente y con respeto hacia el proveedor. Esto incluye informar puntualmente cualquier detalle relevante para la instalación y comunicar cualquier inconveniente de forma clara.

- **Cuidar el medio ambiente.** Si alguna parte del producto es desechable o requiere mantenimiento (como tornillos o piezas), debes disponerla siguiendo las normas de reciclaje y de manejo de residuos establecidos. Esto contribuye al bienestar común.

III. GARANTÍA DEL PRODUCTO O SERVICIO

Si tu malla de seguridad o instalación presenta algún defecto durante el período de garantía, sigue estos pasos simples:

1. **Comunícate con nosotros.** Solicita la garantía al vendedor o proveedor (PROMALLA SAS). Puedes hacerlo por teléfono, correo electrónico, carta o en persona. Explica claramente el problema y la solución que esperas (reparación, cambio o devolución).
2. **Entrega la documentación.** Preséntanos la factura o comprobante de compra/instalación, además de fotos o evidencia del problema. Esta información nos ayuda a atenderte más rápido y de forma precisa.
3. **Respuesta en 15 días.** Atenderemos tu solicitud dentro de los 15 días hábiles siguientes, como exige la ley. En ese tiempo, nuestro equipo evaluará el caso y te ofrecerá la solución correspondiente (por ejemplo, programar una visita de revisión, cambiar la pieza o coordinar el reembolso). La garantía no tiene costo extra para ti.
4. **Si no se resuelve, acude a la SIC.** Si después de este proceso no recibes una solución satisfactoria o no obtenemos respuesta, puedes presentar tu queja ante la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)**, la autoridad encargada de proteger tus derechos como consumidor. La SIC podrá intervenir y mediar en el reclamo.

Para mayor información acerca de la garantía de tu servicio de instalación consulta la política de garantía anexa.

IV. ACTA DE ENTREGA O RECIBO DE INSTALACIÓN

Al finalizar el trabajo de instalación, te entregaremos un *Acta de Entrega o Recibo de Instalación*. Firmar este documento es muy importante: allí detallamos el alcance de la instalación (qué se instaló, dónde y con qué materiales), confirmamos que el servicio se realizó según lo pactado y recogemos cualquier observación tuya en ese momento. Al firmar el acta, ambas partes (tú y PROMALLA SAS) reconocen que el trabajo fue completado correctamente. Esto sirve como prueba de que recibiste el servicio en buenas condiciones, y marca el inicio de cualquier garantía. Si surgiera un problema posterior, podremos revisar juntos lo acordado en el acta, lo que facilita la solución de manera justa para todos.

V. DERECHO A INFORMACIÓN CLARA, VERAZ Y COMPLETA

La Ley 1480 de 2011 garantiza tu derecho a recibir información detallada sobre los bienes y servicios. En PROMALLA SAS nos aseguramos de darte todos los datos relevantes, por ejemplo:

- Materiales y calidad.

- Duración estimada y recomendaciones de uso: Vida útil aproximada de la instalación, condiciones ideales de uso (por ejemplo, evitar colgar peso excesivo de la malla) y consejos para su mantenimiento (limpieza, revisión de anclajes, etc.).
- Alcance de la instalación.
- Garantías: Duración de la garantía y qué cubre (materiales defectuosos, fallas en la instalación, etc.), así como exclusiones.
- Precios: Costos totales y opciones de pago, para que sepas desde el principio cuánto invertirás.
- **Advertencias y seguridad:** Cualquier precaución especial (por ejemplo, si se trabaja en altura o con herramientas eléctricas) y medidas de seguridad que tomamos durante la instalación.

De esta forma tendrás todos los elementos para tomar la mejor decisión y usar los productos correctamente. La información la proporcionamos de manera verbal y por escrito (folletos, presupuestos detallados o vía electrónica) y aclaramos todas tus dudas.

VI. RIESGOS INHERENTES A LA INSTALACIÓN Y CONDICIONES DEL LUGAR

PROMALLA SAS te informa que el proceso de instalación de las mallas de protección implica intervenciones físicas sobre las superficies del inmueble, lo cual puede conllevar ciertos riesgos derivados del estado estructural, material o ambiental del área donde se va a realizar la instalación.

Para fijar correctamente las mallas, es necesario perforar muros, marcos de ventanas, techos, barandas o estructuras fabricadas en materiales como concreto, ladrillo, aluminio, madera, entre otros. Por esta razón, antes de proceder con la instalación, el técnico realizará una inspección del área con el fin de identificar posibles condiciones que puedan comprometer la seguridad o durabilidad del sistema, como:

- Presencia de humedad o filtraciones en muros.
- Materiales frágiles, deteriorados o con fisuras.
- Inestabilidad o mala fijación de elementos constructivos.
- En los casos en que se detecten condiciones no aptas para la instalación, el técnico podrá recomendar no continuar con el proceso, informando oportunamente al cliente.

No obstante, en algunos escenarios, incluso con la debida revisión técnica, pueden presentarse riesgos no visibles o accidentes involuntarios, tales como:

- Desprendimiento de materiales durante la perforación.
- Rotura de vidrios o acabados por vibración o impacto indirecto.
- Daños menores en pintura, enchapes o acabados estéticos.
- PROMALLA SAS actúa con la debida diligencia y aplica procedimientos técnicos seguros, pero no puede asumir responsabilidad automática por daños que resulten de condiciones ocultas, estructurales o ajenas a la acción directa del técnico, especialmente si el área presenta debilitamiento, humedad, desgaste o materiales no compatibles con la fijación.

Por tanto, el cliente reconoce y acepta los riesgos inherentes al proceso de instalación, y se compromete a:

- Autorizar expresamente la intervención en el área, una vez recibida la inspección técnica previa.
- Asumir los costos de reparaciones derivadas de daños accidentales que no sean atribuibles a negligencia del técnico o a mala práctica comprobada.

PROMALLA SAS se compromete, en todo caso, a actuar con responsabilidad, ética y profesionalismo, informando al cliente de cualquier situación inesperada durante el proceso de instalación.

VII. DERECHO DE RETRACTO

El Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) reconoce el derecho de retracto, el cual permite al consumidor desistir de una compra o contrato dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del bien o a la celebración del contrato, cuando este se haya efectuado por medios no tradicionales o a distancia (como internet, teléfono, catálogos, etc.). Sin embargo, este derecho no aplica en todos los casos.

De conformidad con el numeral 1° del artículo 47 del Estatuto del Consumidor, el derecho de retracto **no procede en los contratos de prestación de servicios cuya ejecución haya comenzado con el consentimiento del consumidor.**

En PROMALLA SAS, una vez el cliente acepta el presupuesto y agenda la visita técnica para la instalación de las mallas de seguridad, el servicio inicia con su consentimiento expreso, ya que se programan desplazamientos, mano de obra y materiales hechos a medida para el lugar específico. Por lo tanto, no es posible ejercer el derecho de retracto una vez ha comenzado la prestación del servicio, conforme a la ley.

Esto no afecta tu derecho a exigir la garantía del servicio ni a presentar reclamaciones si el producto o instalación no cumplen con las condiciones ofrecidas de calidad, idoneidad o seguridad.

VIII. PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS (PQR)

En PROMALLA SAS valoramos tus comentarios y estamos siempre dispuestos a mejorar. Si necesitas plantear **peticiones, quejas o reclamos**, aquí tienes nuestros canales de atención:

- **Teléfono:** 321 759 3535
- **Correo electrónico:** ventaspromalla@gmail.com
- **Dirección:** Carrera 13A # 22A – 47, Cali - Valle
- **Página web:** www.promalla.com.co

Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Recibiremos tu petición o reclamo y te responderemos en un plazo máximo de 15 días hábiles (según la Ley de Derecho de Petición) para indicarte las acciones tomadas. Si luego de nuestra

respuesta no quedas satisfecho, puedes acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio con la misma información.

En cada paso procuramos resolver tus inquietudes de manera oportuna y cordial.

Recuerda que tu tranquilidad y satisfacción son nuestra prioridad. Cumpliendo con este compromiso, fortalecemos juntos una relación de confianza y respeto mutuo, en el marco de la ley y las buenas prácticas de atención al consumidor.

XIX. ANEXOS

Los siguientes anexos hacen parte integral de la presente Política y requieren de tu revisión:

1. Información de los productos.
2. Política de garantía.
3. Acta de entrega y recibo.

ANEXO N° 1. INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS

Este documento anexo tiene como propósito recopilar y presentar de manera sistemática toda la información técnica de las mallas comercializadas por PROMALLA SAS, con el fin de complementar la política de buenas prácticas del consumidor de la empresa. La información contenida en este anexo garantiza la transparencia y el derecho a la información que tienen los consumidores según la normativa colombiana de protección al consumidor.

Catálogo técnico de mallas

1. Malla de Nylon Transparente – Rombo Grande y Rombo Pequeño

Descripción general:

Las mallas de nylon transparente están fabricadas con materiales de alta calidad, diseñadas para ofrecer soluciones seguras y duraderas en protección para adultos, niños y mascotas. Están disponibles en dos presentaciones según la dimensión del rombo: grande y pequeño.

Especificaciones técnicas comunes:

- Material: Nylon de alta calidad
- Color: Transparente
- Calibre: 1.0 mm
- Durabilidad estimada: 6 a 8 años
- Garantía: 2 años

Presentaciones disponibles:

- Rombo Grande: Dimensión del rombo: 5.5 x 5.5 cm
- Rombo Pequeño: Dimensión del rombo: 2 x 2 cm

Características de protección y seguridad:

- Protección UV y anti hongos integrada.
- No absorbe humedad, lo que evita su deterioro por exposición a la intemperie.
- No conduce electricidad, ofreciendo seguridad en entornos eléctricos.
- No es escalable para niños, lo que refuerza la seguridad infantil.
- No se deshilacha, manteniendo su integridad estructural a lo largo del tiempo.
- No son antimordiscos.

Aplicaciones:

Ideales para proteger espacios frecuentados por adultos, niños y mascotas, ofreciendo una barrera segura y discreta sin comprometer la estética del entorno.

2. Malla PEAD (Polietileno de Alta Densidad) – Modelo 1 y Modelo 2

Descripción general:

Las mallas elaboradas en polietileno de alta densidad (PEAD) están diseñadas para ofrecer soluciones de protección duraderas, resistentes y seguras para adultos, niños y mascotas. Son ideales para múltiples entornos que requieran alta resistencia mecánica y protección continua frente a factores ambientales.

Especificaciones técnicas comunes:

- Material: Polietileno de alta densidad
- Color: Negro
- Durabilidad estimada: 8 a 10 años
- Garantía: 2 años

Presentaciones disponibles:

- Modelo 1:

- Calibre: 1.9 mm
- Dimensión del rombo: 2 x 2 cm

- Modelo 2:

- Calibre: 1.8 mm
- Dimensión del rombo: 5 x 5 cm

Características de protección y seguridad:

- Protección UV y anti hongos integrada
- No absorbe humedad, lo que evita daños por exposición climática
- No conduce electricidad, aportando seguridad en áreas con instalaciones eléctricas
- No es escalable, brindando protección tanto para niños como adultos (Modelo 1)
- No es escalable para niños (Modelo 2)
- No se deshilacha, conservando su integridad estructural a lo largo del tiempo
- No son antimordiscos

Aplicaciones:

Especialmente recomendadas para espacios donde se requiere una barrera protectora discreta, resistente y segura para adultos, niños y mascotas.

Catálogo técnico de cordones

Nuestros cordones están elaborados exclusivamente en polietileno de alta densidad (PEAD), un material reconocido por su alta resistencia mecánica, durabilidad y comportamiento estable frente a la intemperie. Gracias a sus propiedades físicas y químicas, el PEAD no se agrieta, no se deforma fácilmente y es altamente tolerante a la exposición solar, la humedad y otros factores ambientales. Estas características lo

convierten en una excelente opción para soluciones de amarre, sujeción o soporte en contextos que requieren firmeza, seguridad y una larga vida útil. Los cordones disponibles en esta línea están diseñados para complementar sistemas de protección como mallas, cerramientos o redes, garantizando un rendimiento confiable tanto en espacios residenciales como institucionales.

Opción 1:

- Calibre: 3mm
- Color: Blanco o beige

Opción 2:

- Calibre: 4mm
- Color: Negro o gris

Catálogo técnico de cáncamos

Los cáncamos utilizados en nuestras instalaciones están fabricados en acero inoxidable y acero galvanizado, dos materiales ampliamente reconocidos por su resistencia, durabilidad y capacidad de soportar cargas de tensión. Estos elementos cumplen una función esencial en la fijación segura de las mallas de protección, proporcionando puntos de anclaje confiables tanto en interiores como en exteriores. El acero inoxidable ofrece una excelente resistencia a la corrosión, ideal para ambientes húmedos o expuestos a la intemperie, mientras que el acero galvanizado garantiza un alto desempeño estructural con una protección eficaz contra la oxidación. Su diseño discreto y funcional permite una instalación firme, segura y estética en diversos tipos de superficies, asegurando la estabilidad y el buen funcionamiento del sistema de protección instalado.

1. Acero galvanizado:

- Color: Gris claro
- Tamaño: 20 x 70"
- Diámetro: 4 x 11 x 46mm
- Tipo: Cerrado

2. Acero inoxidable:

- Color: Gris oscuro
- Tamaño: 20 x 70"
- Diámetro: 4 x 11 x 46mm
- Tipo: Cerrado

ANEXO N° 2. POLÍTICA DE GARANTÍA

En cumplimiento del marco normativo aplicable y como parte de nuestro compromiso con la transparencia, la seguridad y la satisfacción de nuestros clientes, PROMALLA SAS establece la siguiente Política de Garantía, que se anexa y complementa nuestra Política de Buenas Prácticas al Consumidor.

Esta política tiene como fin explicar de manera clara y detallada el alcance, la duración y las condiciones bajo las cuales los consumidores pueden ejercer su derecho a la garantía, así como las situaciones en las que esta no aplica.

1. Cobertura de la garantía

PROMALLA SAS ofrece una garantía integral de dos (2) años contados a partir de la fecha de instalación del producto, la cual cubre tanto:

- El producto: incluye la malla, cordones de sujeción, cáncamos y demás elementos utilizados para fijar la estructura.
- La instalación: mano de obra, anclajes y técnica de fijación realizada por nuestros técnicos autorizados.

Durante este período, cualquier defecto de fabricación en los materiales o fallo en la instalación que afecte el funcionamiento, la seguridad o la integridad del sistema instalado podrá ser reclamado por el consumidor, de conformidad con las condiciones establecidas por la ley.

2. Requisitos para hacer efectiva la garantía

Para acceder a la garantía, el consumidor deberá:

- Presentar el comprobante de compra o acta de instalación (en aras de que el proceso sea más ágil).
- Describir de forma clara el problema detectado.
- Permitir la inspección técnica por parte del personal autorizado de PROMALLA SAS, cuando se considere necesario.

Una vez radicada la solicitud, PROMALLA SAS dará respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, de acuerdo con el procedimiento establecido por el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

3. Opciones de solución bajo garantía

Si procede la garantía, PROMALLA SAS podrá ofrecer, sin ningún costo adicional para el consumidor, y de acuerdo con la naturaleza del daño:

- Reparación del producto o instalación.
- Reposición parcial o total de los elementos defectuosos.

- Devolución del dinero, si la reparación o reposición no es viable.

4. Exclusiones de la garantía

La garantía no aplicará en los siguientes casos:

a) Daños por mascotas u objetos cortopunzantes:

Las mallas utilizadas por PROMALLA SAS están elaboradas con material textil resistente, pero no son antimordiscos ni antirrasguños, ni están diseñadas para resistir objetos punzocortantes. Las mallas al ser de este material, permiten que sean amigables al contacto.

Por tanto, no se cubrirán daños producidos por mordeduras o rasguños de mascotas, ni por cortes, desgarros o perforaciones provocadas por objetos afilados o punzantes.

b) Uso de químicos para la limpieza:

Las mallas no deben ser limpiadas con productos químicos, detergentes agresivos ni solventes, ya que estos pueden alterar o debilitar la estructura del material.

La garantía no cubre daños causados por el uso indebido de productos de limpieza. Se recomienda limpieza solo con agua y un paño suave.

c) Uso indebido o inadecuado del producto:

La garantía no cubrirá daños derivados del uso distinto al fin para el cual fue instalada la malla, como:

- Usarla para colgar objetos, sostener peso, trepar, o como barrera de fuerza.
- Manipulación o alteración de la instalación original por parte de terceros no autorizados.
- Retiro y reinstalación sin autorización de PROMALLA SAS.

Cualquier modificación no autorizada a la instalación original anula de manera inmediata la garantía.

5. Recomendaciones de uso y mantenimiento

Para preservar el buen estado del sistema de protección instalado y asegurar su duración, te recomendamos:

- A pesar de que las mallas tienen un grado muy importante en la resistencia, no se debe ejercer presión o fuerza excesiva y constante sobre la malla.
- No exponerla a fuentes de calor o fuego directo.
- Limpiar periódicamente con agua y paño húmedo (sin químicos).
- Reportar cualquier irregularidad visible en la instalación o el estado del material.

6. Contacto para solicitudes de garantía

Si necesitas hacer uso de la garantía, puedes comunicarte con nosotros a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: ventaspromalla@gmail.com
- Celular: 321 759 3535
- Sitio web: www.promalla.com.co
- Oficina principal: Carrera 13A # 22A – 47, Cali - Valle
- Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

PROMALLA SAS garantiza su compromiso con la calidad, la seguridad y la atención postventa. Esta política busca brindarte claridad y respaldo en cada etapa del proceso, fortaleciendo la confianza en nuestros productos y servicios.

ANEXO N° 3. ACTA DE ENTREGA Y RECIBO DE INSTALACIÓN DE MALLAS DE PROTECCIÓN - PROMALLA SAS NIT. 901.863.797-2

Fecha y hora de instalación: _____

Técnico responsable: _____

1. Datos del cliente:

Nombre completo: _____

Tipo y número de documento: _____

Teléfono de contacto: _____

Correo electrónico: _____

Dirección de instalación: _____

2. Detalles del servicio instalado:

2.1. Tipo y color de malla instalada:

- Monofilamento
- Polietileno de Alta Densidad
- Transparente Blanca Negra Gris Beige

Observaciones: _____

2.2. Tipo de cordón instalado:

- Monofilamento
- Polietileno de Alta Densidad

Observaciones: _____

2.3. Tipo de cáncamo instalado:

- Acero inoxidable
- Acero galvanizado

2.4. Ubicaciones donde se instalaron mallas:

- Balcones
- Ventanas
- Escaleras
- Zonas abiertas

Otro(s) ¿Cuál/es?: _____

3. Condiciones de entrega y conformidad del cliente

El cliente declara que:

- El servicio de instalación fue realizado a satisfacción y en presencia del usuario autorizado.
- Se revisó el estado final de las mallas y se verificó su correcta tensión y fijación.
- Fue informado previamente sobre los materiales utilizados y su funcionalidad.
- Se realizó la revisión técnica del área antes de la instalación.
- Fue advertido sobre los riesgos inherentes al proceso de instalación, tales como perforaciones en superficies que pueden generar desprendimientos, daños accidentales en vidrios o acabados, entre otros, y acepta que PROMALLA SAS no será responsable por daños estructurales o accidentes derivados de condiciones preexistentes o ajenas a la técnica utilizada.
- Reconoce que el producto no es antimordiscos ni antirrasguños, por lo cual no aplica garantía en caso de daños ocasionados por mascotas, uso indebido o aplicación de productos químicos.

4. Políticas y documentos anexos:

El cliente manifiesta que ha sido informado sobre la existencia y acceso a los siguientes documentos y políticas: 1. Política de Buenas Prácticas al Consumidor junto con sus anexos y, 2. Política de Tratamiento de Datos Personales. De todos modos, estos documentos están disponibles para consulta en el sitio web oficial de PROMALLA SAS, o mediante solicitud escrita al correo: ventaspromalla@gmail.com

5. Tratamiento de datos personales:

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, el cliente autoriza expresamente a PROMALLA S.A.S. a tratar sus datos personales conforme a las finalidades informadas en su Política de Tratamiento de Datos Personales. El cliente podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO) a través de los canales oficiales.

6. Firmas:

Cliente o responsable autorizado para recibir

- Esta acta será archivada por PROMALLA SAS como soporte de instalación y constancia de aceptación por parte del consumidor.*