

TERMINOS Y CONDICIONES DE VENTA

El objetivo de este documento es establecer los términos y condiciones que regirán la transferencia del dominio de productos por parte de ELEMENTO ARQUITECTONICO S.A.S que en adelante será el “Vendedor” a una persona natural o jurídica que en adelante será el “Comprador”, quienes acuerdan lo siguiente:

PRIMERO: Los términos y condiciones se entienden como aceptados con la sola aceptación de la factura electrónica, firma de la oferta o cotización, confirmación a través de correo electrónico, mensaje de WhatsApp o demarcación de la casilla de aceptación en la página web, y que en cualquier caso el comprador declara conocer con antelación al cierre de la negociación.

El comprador será responsable de informar al vendedor las condiciones y características de su puerta, con base en esa información el vendedor le ofrece la solución más adecuada, además de una asesoría basada en su experiencia, preparación técnica y conocimiento de situaciones similares, sin embargo el comprador asume la responsabilidad la aceptación o no de la solución presentada, teniendo en cuenta que es él quien conoce su puerta, y la aceptación de cualquier solución es discrecional del comprador.

SEGUNDO: DEFINICIONES

Producto Personalizado: Productos que se fabrican o pinta bajo las especificaciones y preferencias del cliente.

Producto Bajo Pedido Especial: Productos que se compran o fabrican única y exclusivamente para el Comprador y que no hacen parte de la línea de productos regulares en el catálogo del Vendedor.

Productos de Importación: Productos que no hacen parte del catálogo de vendedor y sobre los cuales se realiza un pedido al fabricante y se realiza un proceso de importación única y exclusivamente para el comprador.

Productos Sobre medidas: Productos que se fabrican con dimensiones únicas y exclusivas para la resolver la necesidad del comprador.

Producto Descontinuado: Productos que por motivos discrecionales del Vendedor decide suprimir de su catálogo de productos de línea.

Reparar Producto: Reemplazar las piezas necesarias para ponerlo en condiciones de funcionamiento normales.

Reponer: Reemplazar el producto por uno igual, similar o equivalente que tenga las mismas características de instalación, acabado y funcionamiento.

Productos Nacionales: Productos comprados por el vendedor a un proveedor localizado en el territorio colombiano sin considerar si el origen de fabricación es Colombia o en el exterior.

TERCERO: GARANTIAS

El Vendedor garantiza que los productos están libres de defectos en materiales, mano de obra o proceso de fabricación.

Los plazos de esta garantía comienzan a partir de la fecha de entrega material por parte del vendedor al comprador y tendrá una duración de acuerdo con cada línea de productos, que se mantendrá mientras estos hagan parte del catálogo vigente del vendedor, luego de descontinuado se extingue la garantía del producto. Los plazos de cada línea son los siguientes:

Productos Marca HARLOCK: 10 Años.

Productos Europeos: 10 Años.

Productos Nacionales: Será igual a la que el fabricante nacional determine como plazo y condiciones de garantía para su producto y será la responsabilidad del fabricante o proveedor nacional cumplir con dicha garantía, en ese caso el Vendedor ejerce solo como un intermediario.

Productos Electrónicos: 1 Año, no incluye garantía sobre las baterías.

Productos sometidos a cambio de acabado: Será igual a la que el proveedor determine como plazo y condiciones de garantía para su proceso y será la responsabilidad del proveedor nacional cumplir con dicha garantía, en ese caso el Vendedor ejerce solo como un intermediario.

GARANTIA SOBRE ACABADOS:

Los acabados de los productos que el vendedor comercializa se logran a través de procesos de alta calidad que aseguran un buen desempeño ante condiciones medioambientales adversas, además son sometidos a pruebas de resistencia y sin embargo el vendedor no garantiza el acabado de los productos en los siguientes casos:

Puertas sometidas a procesos de pintura con los productos instalados.

Limpieza con sustancias que afecten su acabado o se utiliza para su limpieza disolventes, ácidos, thinner o cualquier sustancia que puedan afectar su acabado.

Productos cubiertos con cintas o cubiertas adhesiva o plásticos.

Si el almacenamiento se realiza en un lugar húmedo o en el piso directamente.

Si la puerta tiene niveles de humedad conlleven a la oxidación de partes del producto.

Limpieza con cualquier material abrasivo como esponjillas, pomadas para brillar metales, papeles de lijar o cualquiera otro similar.

ACTOS QUE INVALIDAN ESTA GARANTIA

Trabajos realizados al producto, la puerta o el marco, sin autorización previa del vendedor, por tal motivo los costos de esos trabajos no estarán sujetos a devoluciones o reembolsos de dinero, son causales directas de anulación de esta garantía.

Productos sometidos a abuso, o que se vean alterados, vandalizados, modificados o ajustados sin previo conocimiento, consentimiento, ni autorización del vendedor son causales directas de anulación de esta garantía.

Además de los anteriores, serán causales de invalidación de la garantía las siguientes:

Productos instalados en puertas con marcos o instalación no se ajustan a las condiciones de instalación mínimas mencionadas más adelante en este acuerdo.

Productos utilizados en forma inadecuada, vandalizados, forzados o sometidos a esfuerzos o usos para los cuales no fueron diseñados.

CONDICIONES MINIMAS DE INSTALACION:

Para que los productos estén cubiertos por la garantía deberán cumplirse las siguientes condiciones de instalación:

Condiciones de la puerta:

Espesor mínimo y máximo correspondientes al informado en las instrucciones de montaje de cada producto, y en cualquier caso mínimo 35 mm máximo 45mm.

Para puertas entamboradas, deberá tener un refuerzo en el punto donde se instalará el producto.

Las puertas deben estar planas, es decir no estarán torcidas o cóncavas, pandeadas o torcidas.

Las puertas deben ser de fabricadas con madera de primera calidad que estén en condiciones de aceptar fijación resistentes y firmes de los productos con tornillos.

Condiciones de la instalación de la puerta:

El espacio o luz entre marco y puerta después de instalada deberá ser mínimo de 3 mm y máximo de 5mm.

Puerta y marco completamente aplomados.

La carga entre la puerta y el marco deberá ser normal, para puertas o marcos con dobles cargas, los productos se clasificarán como: productos bajo pedidos especiales, productos sobre medida o productos

personalizados bajo las características determinadas en las definiciones de este acuerdo.

La puerta no puede tener tendencia a abrirse o cerrarse por sí sola o requerir de esfuerzos adicionales al normal requerido para apertura o cierre.

Marco recto con fijación firme al muro.

Condiciones de Instalación de otros herrajes:

Perforaciones con las dimensiones adecuadas y a las distancias correctas, según la información de instalación adjunta al producto.

Instalación siguiendo los pasos de las instrucciones adjuntas.

Sentido derecho o izquierdo de la cerradura acorde al giro de la puerta.

Longitud del Cilindro acorde al espesor de la puerta.

Puertas y marcos con características diferentes o que no cumplan con estas condiciones mínimas de instalación aquí relacionadas, se consideran puertas especiales, por lo tanto, en estos casos, los productos a instalar se clasifican como productos bajo pedido especial, productos sobre medida o productos personalizados según las características determinadas en las definiciones de este acuerdo.

Por tal motivo es responsabilidad del comprador informar al vendedor las características de su puerta, para ser consideradas dentro de los términos de esta garantía y verificar que el producto seleccionado es apto para la puerta especial del comprador, el hecho de no notificar esta circunstancia al vendedor será causal para INVALIDAR LA GARANTIA, el comprador asume la responsabilidad la aceptación o no de la solución presentada. teniendo en cuenta que es él quien conoce su puerta, y la aceptación de cualquier solución es discrecional del comprador.

PROCEDIMIENTOS PARA RECLAMACION DE GARANTIA

El vendedor se reserva el derecho de reparar o reemplazar sin cargo, los productos que estén probadamente defectuosos, y que hayan sido correctamente almacenados, instalados, ajustados, y que su mantenimiento y operación se hayan realizado de acuerdo con los requisitos y recomendaciones emitidas por el vendedor.

El vendedor también se reserva el derecho de verificar cualquier reclamación, a través de inspección directa del producto. El veredicto y la reclamación de la garantía son derecho exclusivo del vendedor.

Cualquier reclamación por garantía será sometida a un proceso de evaluación por parte del vendedor que se compone de los siguientes pasos:

El comprador debe reportar al representante comercial del vendedor su intención de hacer un reclamo por calidad para que este inicie el proceso de evaluación.

El representante comercial envía el informe respectivo del caso, al área de Servicio al cliente del vendedor.

Dentro de los siguientes 3 días hábiles se responderá al comprador con una validación de si el producto cumple con los requisitos para ser objeto de aplicación de la de garantía.

Una vez se define que está sujeto a garantía, el vendedor tendrá 60 días hábiles para resolver la garantía que podrá ser una de la siguiente forma:

La Primera opción será reparar el producto bajo los términos establecidos en las definiciones de este acuerdo.

Si no es posible la reparación se continua con la reposición bajo los términos establecidos en las definiciones en este acuerdo.

Finalmente, si no se logran ninguna de las anteriores, se procede a la devolución del dinero bajo los termino definidos en este acuerdo para devoluciones del dinero.

Los costos de envío para los casos de reparación o reposición corren por cuenta del vendedor por ser garantía.

Costos de instalación son asumidos por el comprador.

CUARTO: DEVOLUCIONES.

Vendedor y comprador acuerdan las siguientes condiciones para los casos donde el comprador realice una devolución del producto o desistimiento de la compra, en todo caso el vendedor se reserva el derecho de aceptar la devolución.

El plazo máximo para desistir de la compra es de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de entrega del producto y el plazo para verificación y aprobación de la devolución será de 48 Horas, tiempo en el cual se debe notificar al comprador si la devolución será aceptada y las condiciones de esta.

Toda devolución está sujeta verificación y aprobación de las condiciones del producto el cual debe estar en su empaque original, su acabado y funcionamiento en perfecto estado y con todas sus piezas y partes completas además de no haber sido instalado.

Para productos bajo pedidos especial, productos sobre medida o productos personalizados o sujetos a proceso especiales de acabado no se devolverá dinero, sino que ante una retractación o cancelación dentro de los plazos acá definidos y antes de la entrega del pedido se tienen 2 opciones:

Se continuar el proceso normal del pedido hasta la entrega del producto, bajo las condiciones pactadas en un principio.

Aceptar un cargo del 20% del valor del pedido para cubrir costos y gastos administrativo por retractación y el restante 80% dejarlo como saldo a favor para futuras compras.

PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIONES:

Una vez cumplidas las 48 horas para aceptación de la devolución, el comprador acepta seguir estos pasos:

Enviar al vendedor una comunicación relacionando el motivo de la devolución, en un formato suministrado para el efecto.

Certificación bancaria vigente donde se debe trasferir la devolución, el titular de la cuenta debe ser el mismo que figura en la factura de venta.

Fotocopia de la cedula del cliente o el RUT, según sea persona natural o jurídica

Una vez aprobada la devolución y cumplida la documentación el vendedor tendrá 30 días para realizar la devolución.

Si el comprador no cumple con los requisitos aquí solicitados para la devolución en un plazo máximo de 48 Horas, a partir de la fecha de notificación de aprobación de la devolución, el comprador acepta expresamente asumir un cargo del 20% del valor de la

factura como gastos administrativos y operativos que serán descontados del valor de la devolución.

Para devoluciones de dinero recibido por el vendedor generado por errores en trasferencias o consignaciones hechas por el comprador, por valores mayores a la compra o cotización, que ameriten devoluciones de dinero, tendrán un cargo correspondiente a gravámenes, costos y gastos bancarios y además un cargo de un 5% del valor a devolver por gastos operativos y administrativos que serán deducidos del valor a devolver.

Productos comprados como saldos de inventario, promociones especiales, con descuentos de liquidación, no podrán ser sujetos a desistimiento ni devolución.

Los costos de envío de los productos a devolver serán por cuenta del comprador.

QUINTO: CAMBIOS

Las partes acuerdan que el plazo máximo para realizar cambios de productos será de 30 días.

Todo cambio está sujeto a verificación y aprobación de las condiciones del producto el cual debe estar en su empaque original, su acabado y funcionamiento en perfecto estado y con todas sus piezas y partes completas, además de no haber sido instalado.

Para los siguientes casos no se realizan cambios:

Productos Europeos importados sobre pedido.

Productos personalizados o sujetos a proceso especiales de acabado.

Productos fabricados sobre medida.

Productos especiales comprados en forma exclusiva para el cliente.

Productos adquiridos por el comprador como saldos de inventario, promociones especiales, con descuentos de liquidación.

El comprador asume la responsabilidad la aceptación o no de la solución presentada, teniendo en cuenta que es él quien conoce su puerta, y la aceptación de cualquier solución es discrecional del comprador.

En todo caso el vendedor se reserva el derecho de aceptación de los cambios cuando no se cumplan con los requisitos acá mencionados o el producto no se encuentre en condiciones de ser vendido como nuevo.

Las situaciones que no están contempladas se registrarán bajo el código de comercio Colombiano y Ley 1480 de 2011 que expidió el estatuto del consumidor y las diferencias que se presenten en este acuerdo se resolverán a través de un tribunal de arbitramento de la CAMARA DE COMERCIO DE MEDELLIN.

Cualquier notificación debe ser dirigida a:

Elemento Arquitectónico s.a.s
mercadeo@elarquitectonico.com
Calle 78 No. 52D-126 Bodega 109
Cel: 312 2598895
Itagüí – Colombia