

CONDICIONES COMERCIALES GENERALES PROINDECOL COLOMBIA SAS 900.535.796-5

I.

II. PEDIDO Y ENTREGA

- La programación de despachos – local y nacional- será planificada por el área Logística de lunes a viernes (excepto festivos) y su pedido será entregado en el transcurso del día (previo acuerdo entre el cliente y el asesor comercial registrado en el pedido. Existen factores ajenos a la voluntad de la compañía que pueden retrasar el despacho razón por la cual. - PROINDECOL COLOMBIA SAS- no se comprometerá con una hora exacta de entrega de su pedido.
- El servicio de transporte incluye el descargue del producto en el primer piso, hasta una distancia de 30metros desde el camión; Si se requiere la entrega en otras condiciones, este servicio se cobrará adicionalmente, según la tarifa que se encuentre vigente.
- Si por causas ajenas a PROINDECOL COLOMBIA SAS un pedido es devuelto, su nueva entrega generará un cobro adicional del servicio de transporte, el cual deberá ser cancelado por el cliente. Solicite que su asesor comercial, le indique la fecha de entrega de su pedido.
- En caso de fuerza mayor o caso fortuito que impida la prestación normal del servicio de transporte (derrumbes, paros nacionales, cierres de las vías, entre otros), PROINDECOL COLOMBIA S.A. no asumirá los gastos causados al cliente por la demora en los tiempos de entrega.
- Se entiende que la persona que recibe el producto, está autorizada por el comprador. En consecuencia, se compromete al conocimiento de las condiciones particulares y generales de la negociación.
- Recomendamos incluir en su pedido material adicional para futuros imprevistos y los desperdicios generados en obra. Las condiciones de tonos y calibres en los productos pueden cambiar debido a factores de producción y materias primas.
- Al recibir el pedido, haga una revisión de todo el producto; verifique que la referencia y cantidad de producto registrada en la remisión corresponda a la referencia y cantidad entregada por el transportador. Observe que no haya piezas defectuosas que presenten roturas, puntas despicadas, diferencias en formato o acabado, en relación al producto escogido en nuestras salas de exhibición. De presentarse alguna inconsistencia en su pedido, por favor realice el reporte por escrito en la remisión que porta el transportador y comuníquese inmediatamente con su asesor comercial a los teléfonos señalados en la respectiva cotización. La Remisión con el reporte de recibo por parte del cliente constituyen el requisito indispensable para el cambio del producto en caso de requerirse.

III. CAMBIOS Y/O DEVOLUCIONES

- La solicitud de cambio o devolución del producto, por causas distintas a defectos de calidad o de atención de la garantía, se debe hacer dentro de los treinta (30) días calendario siguiente a la entrega del producto y/o emisión de la factura. Las solicitudes extemporáneas serán rechazadas. Esta información aplica en similares condiciones para los productos que se reciben y no se instalan inmediatamente. Para lo cual se recomienda revisar el producto durante este periodo.
- Para autorizar el cambio de un producto, este debe estar en su empaque original y en las mismas condiciones en que fue entregado, circunstancias que evaluará el funcionario de PROINDECOL COLOMBIA SAS., encargado de este procedimiento. Adicionalmente el cliente debe presentar factura cancelada en su totalidad. Para casos de cambios y/o devoluciones que realice una persona diferente al comprador inicial, se requiere Autorización y copia de la Cédula de ciudadanía del titular o representante legal de la empresa.
- No se aceptan cambios o devoluciones de productos adquiridos que se encuentren discontinuados, en espacios promocionales y/o cuando la empresa lo decida por políticas comerciales, siempre y cuando la condición del producto haya sido aceptada expresamente por el cliente. - Pregúntele a su asesor comercial sobre el estado, características e información que se debe tener en cuenta sobre el producto de su interés. (Consulte las políticas comerciales antes de realizar su compra).
- No se aceptan cambios o devoluciones de productos transformados en planta de cortes o con especificaciones particulares a solicitud expresa del cliente
- No se aceptan cambios o devoluciones de productos como: mármoles, granitos, pizarras, maderas y porcelanatos con tecnología rotocolor, inkjet, etc., en razón a sus propias características, tales como: vetas, variaciones de tono, calibres, espesores, etc., que hayan sido previamente especificadas por el cliente
- Los cambios o devoluciones de producto instalado, están condicionados al procedimiento establecido en la ley de protección al consumidor e implementado en la empresa para la efectividad de la garantía.
- No se acepta la resolución o modificación de: pedidos, órdenes de compra y/o contratos respecto de los cuales el cliente haya cancelado dinero a título de: aceptación de oferta, firma de contrato, anticipo, separación del producto o pedido. En consecuencia, no se hará devolución de este dinero.
- Los costos de servicios adicionales que se generen en razón de cambios o devoluciones, deberán ser asumidos por el cliente.

IV. INSTALACIÓN, USO Y MANTENIMIENTO

- Todos los productos de línea PROINDECOL COLOMBIA SAS cumplen con las Normas Técnicas Internacionales y Nacionales. Es importante que conozca, que dentro de los procesos de fabricación los porcelanatos y las cerámicas, tienden a curvarse presentando un efecto conocido como alabeo o pandeo, este fenómeno cuenta con unos márgenes de tolerancia establecidos por la Norma Internacional que no se consideran fallas en la calidad del producto.
- Almacene su material en un lugar seco, seguro y libre de contaminación, humedad y posibilidad de impacto o caída de objetos que fracturen el material. Tenga unas condiciones óptimas de apilamiento del producto, para evitar accidentes y roturas.

Si durante el almacenamiento del producto, se presentan despuntes o roturas en productos como: porcelanatos, cerámicos, pizarras y/o maderas, estas piezas rotas o despicadas pueden ser utilizadas en las esquinas, guarda escobas y/o zonas de remate, que permitan optimizar el material y no generen un sobre costo en su proyecto.

- Antes de instalar el producto, lea detalladamente la ficha técnica y las recomendaciones, contenidas en los MANUALES DE USO, INSTALACION, MANTENIMIENTO Y GARANTIA, según la línea de producto adquirida, (Porcelanato, Maderas, Piedras Naturales, Aguas Puertas cortafuego). Pregunte a su asesor comercial por estos documentos y hágalos parte integral de su proyecto. Si encuentra alguna inconsistencia, no instale hasta tanto se resuelva su inquietud.
- Exíjales a sus instaladores que cumplan con los protocolos de manipulación e instalación de cada uno de sus productos y solicite la asesoría que requiera al asesor comercial de su confianza.
- No mezcle productos de diferentes codificaciones. Se recomienda para los productos monocolor (planos) reunir las cajas que tengan el mismo código de tono para que se logre la uniformidad en el color antes de instalar.
- Desempaque cuidadosamente el producto, y extienda sin ser instalado sobre la superficie a intervenir. Defina, con su diseñador, arquitecto o instalador de confianza, el sentido y ubicación que le quiere dar al producto; Si se presenta alguna inconsistencia que no haya sido reportada o surge alguna duda, antes de su instalación, por favor comuníquese con su asesor comercial.

VI. GARANTIA

- Todas las líneas de productos cuentan con el respaldo y garantía de calidad PROINDECOL COLOMBIA SAS.
- Si encuentra alguna inconsistencia en el producto adquirido NO INSTALE hasta tanto se resuelva su inquietud. En tal caso el consumidor, está obligado a informar telefónicamente, por escrito o correo electrónico a su asesor Comercial o al jefe de la sala del 7 DE AGOSTO sobre el inconveniente presentado; quien le asignará un código de PQR con el cual se dará inicio al procedimiento de efectividad de garantía señalado en la Ley del consumidor, e implementado en el respectivo Manual.
- El comprador acepta que, al adquirir productos con imperfectos, deterioros o descontinuados y/o cuando la empresa lo decida por políticas comerciales, la garantía legal no será exigible en relación a dicha condición, siempre y cuando en la factura se indique el estado en que se recibe el producto. (Consulte las políticas comerciales antes de realizar su compra).
- Nos reservamos el derecho a hacer devoluciones de dinero, hasta tanto el cliente haya agotado previamente el procedimiento establecido para efectividad de la garantía del producto.

IMPORTANTE. PROCEDIBILIDAD.- Para que el cliente pueda ejercer la Acción Jurisdiccional de Protección al Consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio, debe haber agotado la reclamación directa a través del Asesor Comercial de la sala DEL 7 DE AGOSTO- PROINDECOL COLOMBIA SAS donde realizó la compra o SE comuníquese al 4661852 EXT 101- 3123410078- 3105746378.

Las presentes condiciones y acuerdos comerciales hacen parte integral de la cotización y factura de venta y el cliente declara conocerlas y aceptarlas.

Aplica condiciones y Restricciones de acuerdo a políticas y procedimientos internos de PROINDECOL COLOMBIA SAS. Estas condiciones comerciales se sujetan a las disposiciones del Estatuto de Protección al Consumidor. Ley 1480 de 2011.

RECIBIDOFecha: NOMBRE:CC: FIRMA: