

## CONDICIONES GENERALES PARA COMPRAS ONLINE

### DESPACHO Y ENTREGA

El tiempo de entrega es de 25 días hábiles sin contar sábados, domingos y festivos y empiezan a regir cuando se ha cancelado el 100% del valor de la Orden de Compra/Pedido.

Si el cliente desiste de la compra antes de que hayan empezado a correr los términos de producción y(o) entrega, pagará a PA a título de pena hasta el 20% del valor total de la compra; autorizando a PA para retener y/o compensar sumas de dinero. Si los términos de producción y(o) entrega ya empezaron a correr el valor a pagar por parte del cliente será 30% del valor total del producto.

**DERECHO DE RETRACTO:** La devolución del dinero es posible en los casos en los que aplica el derecho de retracto. PA devolverá el dinero al cliente, las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

La hora de entrega está sujeta a la capacidad logística, no nos comprometemos con una hora específica de entrega. Los días de entrega habilitados son de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. en jornada continua.

PA, no asumirá los costos, ni proporcionará mecanismo alguno como implementación de poleas, retiro de vidrios, etc., para ingresar los muebles. La entrega de los Productos deberá hacerse por los accesos principales (porterías de edificios, puerta principal de acceso al domicilio, etc.) y no por parqueaderos, ventanas, balcones y/o cualquier otro acceso que no sea el principal. No se entenderá incumplimiento por parte de PA el retraso que conlleve la entrega de los productos, cuando para la misma se requiera de dichos mecanismos, caso en el cual se entregarán en el acceso principal al domicilio/residencia, con el visto bueno del cliente y con la firma de recibo a satisfacción por temas de Garantía. PA se reserva el derecho de aceptar una reclamación posterior por Garantía, debido a que el producto puede estar expuesto a golpes y desajustes entre otros, los cuales son ajenos a PA.

Con anterioridad PA realizará una llamada para acordar la entrega, en caso de no tener contacto la entrega no se llevará a cabo y será reprogramada de común acuerdo entre las partes.

Si la entrega no es efectiva por motivos ajenos a PA, se reprogramará la entrega con un costo adicional al cliente y cuyo pago será coordinado por el Área responsable en el momento de reprogramar la entrega. Si transcurridos 15 días después de la fecha inicial de entrega acordada con el cliente, el despacho no se ha podido coordinar por causales atribuibles al cliente, a partir del día 16 se causará un cargo adicional por concepto de depósito de mercancía, correspondiente a \$90.000 mensuales (se cobra por mes o el precio equivalente a la fracción de mes). El pago se deberá realizar directamente en PA y será requisito para la programación del despacho.

El producto podrá ser recibido e inspeccionado por cualquier persona mayor de edad que habite o esté presente en el lugar de entrega, para lo cual bastará la firma en el documento de entrega. En caso de no estar nadie presente en el sitio de entrega, para recibir el producto despachado, el pedido será devuelto al lugar de despacho de PA, donde se reprogramará la entrega del mismo telefónicamente y/o el cliente deberá comunicarse AL (6) 3313600 para reprogramar la entrega del producto.

El cliente y el transportista deben revisar que el producto entregado se encuentre en perfectas condiciones. Si no se registra ningún reclamo por parte del cliente en el documento de transporte correspondiente, se entenderá que el recibo del producto fue satisfactorio. PA no aceptará reclamaciones que involucren golpes o daños no reportados al momento de la entrega, debido a que el producto puede estar expuesto a movimientos ajenos a nuestro control.

En caso de que el cliente desista de la inspección del producto en el momento de la entrega, el cliente asumirá la responsabilidad con respecto a la calidad del producto y el perfecto estado del mismo.

Luego de recibir el producto, bajo ninguna circunstancia, ni el transportador ni terceros están autorizados para volver a retirar el producto del domicilio. El cliente debe tener claro que personas inescrupulosas pueden intentar engañarlo con excusas para quedarse con el producto, con argumentos tales como: "Hubo un error en la entrega, le subirán el correcto, el producto entregado está dañado" etc. En caso de que suceda este evento, es oportuno que el cliente se comunique con las líneas de servicio al cliente (6) 3313600 y con las autoridades de Policía.

#### **INSTALACIONES DE PRODUCTOS/ACCESORIOS COLGANTES Y/O REPISAS.**

1. El precio de productos como muebles colgantes, repisas, escritorios, espejos, percheros, consolas, cabeceros o accesorios en general no incluye el valor de su instalación.
2. PA no presta el servicio de instalación de productos como muebles colgantes, repisas, escritorios, espejos, percheros, consolas, cabeceros o accesorios en general, ni de forma directa ni indirecta y no se hace responsable en ningún caso por la misma. La garantía de estos productos es limitada y donde PA se reserva el derecho de aceptar una reclamación posterior, debido a que el producto puede estar expuesto a golpes y desajustes entre otros, los cuales son ajenos a PA.

#### **COSTOS DE ENVÍO**

El valor del transporte será acordado en cada caso. Para despachos en Pereira y área metropolitana el servicio de transporte es gratuito. Las Órdenes de Compra/Pedido deben estar canceladas en su totalidad y son requisito para poder confirmar el despacho y la entrega con el cliente. En caso de ser necesario reprogramar una entrega por causas ajenas a PA, el cliente deberá cancelar un sobre costo de \$30.000.

#### **POLITICAS DE GARANTIAS**

PA garantiza para sus productos, el servicio de reparación gratuita por cualquier defecto de fábrica, incluyendo la mano de obra necesaria para diagnóstico y reparación únicamente dentro del periodo de garantía.

## **PROCESO**

Por medio del correo [lavozdelcliente@palodeaguamuebles.com](mailto:lavozdelcliente@palodeaguamuebles.com) el cliente pondrá su petición, queja o reclamo, con respecto a su inconformidad, informando el número de factura, cédula de ciudadanía, lugar de la compra, nombre del producto adquirido y fecha de la compra. Si es posible adjuntara las fotos correspondientes. También puede hacerlo de forma presencial en la tienda ubicada en el piso 4 del CC Parque Arboleda en Pereira, donde podrá presentar su reclamo. Los colaboradores de Servicio al Cliente procederán con la recepción de la solicitud y esta será remitida al área encargada para ser evaluada.

Los representantes de Servicio al cliente no están autorizados a realizar compromisos de cambio de mercancía o de devolución de dinero. Esto genera un proceso donde se evaluarán las condiciones de uso del producto y si la garantía aplica dentro de los términos generales de la Compra.

Los puntos de venta no están autorizados a recibir los productos del Cliente, sin antes determinar si la reclamación es viable. Por tal motivo es necesario que el cliente entienda los procedimientos establecidos para garantizar un proceso transparente y atendido en el menor tiempo posible.

## **POLITICA DE GARANTÍA**

La firma del documento de entrega sin ninguna observación por parte del cliente, se entiende como recibido en perfecto estado y a satisfacción. Cualquier anomalía debe ser notificada en este momento al transportador y detallada en el documento respectivo.

La Garantía cubre defectos de fabricación, así como mano de obra y materiales, siempre y cuando el uso haya sido en condiciones normales.

Ante la primera falla del producto durante la vigencia de la garantía, la decisión entre la reparación “-o-” cambio del producto, quedará a criterio exclusivo de PA.

La Garantía se prestará en la fábrica o en el domicilio del cliente, según el criterio del personal de servicio. En ambos casos PA atenderá los costos de traslado del producto, de hacerse necesarios, siempre y cuando el producto se encuentre en la ciudad de Pereira y área metropolitana. Desde otras ciudades el costo de traslado del producto correrá por cuenta del cliente.

La Garantía se pierde en los casos en que los productos hayan sido modificados versus sus características generales.

Cuando la mercancía es entregada a una Transportadora que el cliente solicite, estos recibirán la mercancía a satisfacción y PA no responderá por el estado en el que llegue a su destino final.

La Garantía pierde su cobertura cuando los productos hayan estado en ambientes húmedos y/o expuestos a la luz o al sol. Si la garantía aplica, como regla general se iniciará con la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien.

## **PARA TENER EN CUENTA ANTES DE INICIAR UN PROCESO DE GARANTIA**

Las Maderas y los Laminados (Tablex y M.D.F.) utilizados en el proceso de fabricación de nuestros productos, son de origen natural, lo cual implica que se presenten diferencias de colores en nuestros acabados de pintura que son implícitos en la textura de la Madera y de los Laminados, por lo tanto en el proceso de pintura se presentarán diferencias de color, tonalidad y(o) beta comparadas con los productos exhibidos en nuestros almacenes. Esto no aplica como una Garantía.

Las Telas utilizadas en nuestros tapizados son de procedencia nacional e importada y corresponden a procesos de manufactura extensos, pero con altos estándares de Calidad y donde es normal que se presenten diferencias de tono entre un lote y otro, por lo que es posible que se presenten diferencias con los productos exhibidos en nuestros almacenes. Esto no aplica como una Garantía.

Las Pinturas, selladores y lacas utilizadas en nuestros productos, son de primera calidad y con procesos de producción debidamente controlados. Sin embargo ciertas partes posteriores e inferiores de nuestros productos, pueden ser procesados con calidad de pintura tipo B, o acabados más naturales/ rústicos, lo que implica no tener poros totalmente sellados. Esto es normal dado el uso de los productos y no aplica como una Garantía.

Para poder estudiar el proceso de Garantía de un producto comercializado por PA se deben tener en cuenta las siguientes observaciones:

### **TIEMPO DE GARANTÍA**

El periodo válido de garantía dependerá de cada producto y de sus componentes y estará estipulado en la factura. La garantía comienza a partir de la fecha de entrega del producto, según queda registrado en la factura de Compra.

### **LÍNEA DE TAPICERÍA**

Dentro de este grupo se encuentran los Sofás, Sofacamas, Salas en L, Poltronas, Butacos, Puff, las sillas de Comedor, camas tapizadas, entre otras. Este tipo de productos tiene un tiempo de garantía según sus componentes de fabricación de la siguiente manera:

- 5 años en inmunizado contra plagas comunes en condiciones normales de uso, previa revisión por personal autorizado.
- 2 años de Garantía por desajuste en condiciones normales de uso, previa revisión por personal autorizado.
- 1 año de Garantía en espuma bajo uso normal doméstico. Por las características de estos materiales y bajo circunstancias normales de uso puede presentarse un ligero ablandamiento, así como una reducción hasta del 10% del total del volumen de estos productos.
- 1 año de Garantía en telas por defectos de fabricación. Las Telas que se sometan a exposición directa del Sol en ventanales, temperaturas inadecuadas y/o exposición a disolventes o cualquier tipo de Limpiadores no adecuados, pierden la Garantía.
- 1 año de Garantía en Herrajes en condiciones normales de uso doméstico.

- 1 mes de garantía en componentes eléctricos por defectos de fábrica.
- 3 meses en colchón de sofacama siempre y cuando se le haya dado uso eventual.

## **LÍNEA DE MADERA**

Dentro de este grupo se encuentran las Camas, Comedores, Bibliotecas, Aparadores, Mesas de Centro, entre otros. Este tipo de productos tiene un tiempo de garantía según sus componentes de fabricación de la siguiente manera:

- 5 años en inmunizado contra plagas comunes en condiciones normales de uso, previa revisión por personal autorizado.
- 2 años de Garantía por desajuste en condiciones normales de uso, previa revisión por personal autorizado.
- 1 año de Garantía con respecto a la Pintura en condiciones normales de uso.
- Los productos de Madera pintados con barnices de recubrimiento presentan decoloramiento por exposición en la luz y al uso normal, por lo tanto no cubre garantía la decoloración de esta causa.
- Los Vidrios No tienen Garantía.

## **LÍNEA DE IMPORTADOS**

Dentro de este grupo se encuentran los Productos importados tanto para la Línea de Muebles y Tapicería como de Accesorios. Este tipo de productos tiene un tiempo de garantía según sus componentes de fabricación de la siguiente manera:

- 1 año de Garantía con respecto a la Estructura en condiciones normales de uso.
- 3 meses de Garantía con respecto a los Herrajes en condiciones normales de uso.
- 1 año de Garantía con respecto a la Telas/Sintético en condiciones normales de uso.
- Las Telas que se sometan a exposición directa del Sol en ventanales, temperaturas inadecuadas y / o exposición a disolventes o cualquier tipo de Limpiadores no adecuados, pierden la Garantía.
- 1 año de Garantía con respecto a la Espuma las condiciones normales de uso.
- 1 mes de Garantía con respecto al Sistema Eléctrico. PA no se hace responsable por descargas eléctricas o cambios de voltaje.

## LÍNEA DE COLCHONES

La Garantía con respecto a los colchones y colchonetas es dada directamente por el fabricante (Spring por Colchones Spring S.A. y Comodísimos por Colchones Comodísimos). Sin embargo PA tomará la reclamación y se contactará al Proveedor para programar el Peritaje.

## COBERTURA

Se atenderá la Garantía sin cobro de transporte, en los lugares donde el producto haya sido entregado por Palo de Agua Ambientes en Pereira y área metropolitana.

## INFORMACIÓN OFICIAL

La única información oficial relacionada con la política de garantía sobre la cual Palo de Agua Ambientes dará soporte será la contenida en este manual.

## ¿CUANDO NO APLICA LA GARANTIA SOBRE UN PRODUCTO?

PA se exonera de responsabilidad por la garantía cuando el defecto proviene de:

- a) Fuerza Mayor o caso fortuito.
- b) El hecho de un tercero.
- c) El uso indebido por parte del consumidor.
- d) Inobservancia de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento.
- e) Golpes o rayones no reportados en el momento de la entrega.
- f) Uso de lustra muebles o agentes abrasivos aplicados sobre los productos.
- g) Efecto por lluvia, rayos, inundaciones o por exposición directa a rayos del sol.

NOTA: Los muebles importados que son desarmables pueden presentar una tolerancia que en ocasiones presentan ruido que no afecta el desempeño ni la estructura del producto.

Así mismo, PA se exonera de responsabilidad por la garantía en los siguientes casos:

- a) Cuando se hayan efectuado arreglos y/o modificaciones a los diseños originales.
- b) Cualquier daño causado por maltrato o uso inadecuado.
- c) Cuando es mercancía de saldos o muebles de exhibición respecto de los daños informados al cliente al momento de la compra.
- d) En productos de uso personal como colchones, lencería, almohadas y/o protectores. En estos casos sólo procede la garantía por defectos de fábrica.
- e) Golpes o rayones no reportados en el momento de la entrega
- f) Cuando los productos son para uso comercial.

Las partes eléctricas tendrán garantía exclusivamente por funcionamiento por el término de 1 mes. Palo de Agua Ambientes no se hace responsable por descargas eléctricas o cambios de voltaje.

El perfecto estado y la calidad de los vidrios, apliques o accesorios en acero será verificado por el comprador al momento de la entrega y sobre los mismos no habrá garantía, entendiéndose que la firma del recibo conlleva el correspondiente paz y salvo.

### **INFORMACIÓN IMPORTANTE**

El presente sitio, aunque es un sitio seguro, no está libre de errores y en consecuencia los usuarios reconocen y aceptan que la información general, así como las características de los productos y los precios puede variar con ocasión de errores humanos, tecnológicos, manipulación por terceros no autorizados, virus o cualquier evento de invasión o manipulación tecnológica. Es por esto que toda transacción está sujeta a verificación posterior por parte de nuestra empresa y confirmación por parte suya (EL USUARIO) y la misma se sujeta a condición resolutoria cuando se presente alguna de las situaciones antes mencionadas.