

Políticas Generales

La actividad comercial de PROVEFABRICA SAS se realiza en nuestras instalaciones ubicadas en la Autopista Medellín Km 6.24 Costado Sur (Parque Industrial Siberia Real) Bodega N°4 en el municipio de **Tenjo, Cundinamarca**.

Los clientes domiciliados fuera de Tenjo, deben abstenerse de realizar cualquier tipo de retenciones por concepto de ICA.

Somos **autorretenedores**, según resolución 010243 del 28 de septiembre de 2018. Por favor no realizar **retención en la fuente** ya que esto puede generar demoras en las entregas de los pedidos. Adicional, tener presente que todos nuestros productos son gravados con **IVA**.

Nuestro horario de atención al cliente es de lunes a jueves de 07:00am a 05:00pm, y viernes de 07:00am a 03:00pm

Políticas de Pago

- Los pagos pueden realizarse mediante transferencia, consignación o pago PSE a nombre de PROVEFABRICA SAS, a las siguientes cuentas:

BANCO DE OCCIDENTE, cuenta corriente número 267-86915-4.

BANCOLOMBIA, cuenta de ahorros número 20250863609 (**Válida únicamente para transferencias interbancarias**)

- Las transferencias directas a BANCOLOMBIA, se deberán realizar bajo la modalidad de convenio de recaudo, mediante cualquier canal de pago (Sucursales, cajeros, APP, etc.) usando la siguiente información:

Código de convenio: 71561

Identificación: PROVEFABRICA SAS - NIT 900.868.270

REF: NIT Cliente

- Para realizar pago por PSE, acceder al siguiente link: <https://checkout.wompi.co/l/d6FFUh>, o a través del botón PAGOS de nuestra página web.
- Los pagos mediante tarjetas débito y crédito no tienen incremento sobre el valor de la factura, y pueden ser aplicados vía PSE o directamente en nuestras instalaciones.
- Los soportes de pago deben ser enviados a su ejecutivo(a) de cuenta para generar la factura correspondiente.

- Los pagos mayores a \$1.000.00 (mil dólares) no serán aceptados con dinero en efectivo, en este caso se aceptarán transferencias bancarias, cheques a la fecha o voucher de tarjetas de crédito. Excepciones serán dadas por Gerencia Comercial.
- Se podrá recibir cobros contra entrega hasta \$ 3,000,000 bajo responsabilidad del asesor comercial. Estos deben ser aprobados por la Supervisora Regional de Crédito y Cartera.
- Cobros contra entrega superiores a \$3.000.000 deben ser aprobados por gerencia comercial bajo su responsabilidad.
- En caso de recibir dineros por depósitos erróneos o duplicados, productos en mal estado, pagos sin confirmación de stock, errores del asesor, cambios de condiciones, entre otros, el cliente tiene la opción de conservar este dinero como saldo a favor para futuras compras o para la devolución de dinero a clientes debido a las devoluciones se efectuarán únicamente a las cuentas bancarias del cliente. Estas devoluciones se realizarán conforme a la programación de pagos de la compañía, deberán ser previamente validadas y autorizadas por la Gerencia Comercial.
- Con la finalidad de no afectar su relación con el banco cuando algún cheque sea devuelto o rechazado por nuestra entidad financiera comuníquelo por escrito a su ejecutivo (a) de cuenta máximo 48 horas después de ser notificado si podemos depositar nuevamente el cheque o si realizará el pago por otro medio.

Políticas de Precio

- Los precios relacionados en lista, **NO** incluyen IVA.
- Los precios relacionados en lista corresponden a productos para entrega en **caja (producto desarmado)**
- El descuento es otorgado teniendo como base el precio unitario, además, está fijado acorde al monto de compra y la forma de pago del pedido.
- Los servicios de ensamblado y embalaje tienen un costo adicional que varía según el tipo de producto, el cual debe ser consultado con su ejecutivo(a) de cuenta según sea el caso.
- Los precios están sujetos a fluctuaciones del mercado.

Políticas de Pedido

- Las cotizaciones tendrán una vigencia de 10 días hábiles, sujetas a disponibilidad de inventario y/o fluctuaciones del mercado.
- Los pedidos pagados a través de transferencia interbancaria se tramitarán una vez se vea reflejado el pago en nuestras cuentas.
- La disponibilidad de producto debe ser consultada con el ejecutivo(a) de cuenta.
- La orden de compra debe especificar los acabados requeridos para los productos solicitados, como: materiales de arañas, tipos de mecanismos, de ruedas, nombre del textil y código/referencia del color elegido en caso de productos tapizados, etc.
- La orden de compra debe especificar si la mercancía se requiere en cajas o ensamblada.
- Los pedidos que se requieran bajo importación deben contar con un anticipo sobre el valor de la proforma, el cual será establecido según negociación previa con su ejecutivo(a) de cuenta.
- En caso de que el cliente confirme un pedido con detalle de tapizado o ensamble, este sea facturado y posteriormente el cliente cancele el pedido, el cliente debe asumir el costo del flete y tapizado

Políticas de Entregas / Despachos

- Los tiempos de entrega deben ser consultados con el ejecutivo(a) de cuenta.
- Las entregas de producto ensamblado están sujetas a cronograma logístico y puede variar según las cantidades requeridas. Por lo cual es necesario coordinarlas con su ejecutivo(a) de cuenta.
- Los productos ensamblados con destino a la ciudad de Bogotá, serán entregados debidamente vinipelados o en bolsa plástica tubular según corresponda.
- Es obligación del cliente revisar la mercancía al momento de su recepción. La entrega del material se legaliza mediante firma en la guía de remisión. En caso de entrega a cliente final no se entrega mercancía sin la presencia de un representante por parte del distribuidor.
- Una vez entregada la mercancía y aceptada mediante firma en la remisión o factura NO se aceptarán devoluciones. La remisión debe contar con sello del comprador, nombre, firma, número de documento de identificación y fecha de recepción.

- Para clientes cuya forma de pago sea en efectivo, los pedidos serán despachados una vez se haya generado la cancelación del 100% del valor de los mismos.
- Para el despacho de pedidos a clientes que cuenten con crédito aprobado por PROVEFABRICA SAS, es necesario estar al día en pagos y no contar con facturas vencidas.
- Para entregas a cliente final deberán superar los \$3.000.000 antes de IVA y el distribuidor será responsable de suministrar el formato establecido junto con el detalle de la ubicación de entrega, además de realizar el debido acompañamiento.
- Los pedidos que superen el \$1.000.000 antes de IVA, incluyen una (1) entrega dentro del perímetro urbano de Bogotá en instalaciones de nuestro cliente; de lunes a viernes de 8am a 4pm.
- Para despacho de pedidos que estén por debajo del \$1.000.000 antes de IVA se deberá retirar directamente en nuestras instalaciones o cancelar un monto adicional por transporte, según acuerdo con el ejecutivo(a) de cuenta.
- En caso de que la entrega sea fallida por responsabilidad del distribuidor o se supere el tiempo de 10 minutos de espera se cancela la entrega y se procederá con reprogramación mediante cobro de transporte extra o el cliente podrá retirar en nuestras instalaciones.
- Los clientes que se localicen fuera de Bogotá deberán asumir los costos de fletes y cancelar a la transportadora en efectivo contra entrega.
- Los pedidos que se encuentren facturados en caja solo tendrán para ser recogidos o entregados 8 días hábiles, excedido este tiempo pasarán a la modalidad de almacenamiento; el cual tendrá un sobrecosto del 2% mensual o proporcional a los días adicionales de almacenamiento sobre el valor total de la factura antes de IVA.
- Los pedidos que se encuentren facturados y ensamblados solo tendrán 48 horas hábiles para ser recogidos, excedido este tiempo pasarán a la modalidad de almacenamiento; el cual tendrá un sobrecosto de \$900 + IVA por silla o producto y cada día calendario de mora.
- No se recibirán devoluciones de mercancía ensamblada o que presente marcas de haber sido armada.
- Los clientes tienen un máximo de 5 días calendario desde la recepción del producto para revisar la mercancía (sea a nivel nacional o en Bogotá) y reportar cualquier novedad que se presente (mal estado o faltante), después de este tiempo no se aceptan reclamaciones.
- Se realizarán entregas en propiedad horizontal o edificaciones máximo hasta el 3er piso con ascensor .

Políticas, términos y condiciones de Garantías.

- Todo el portafolio de PROVEFABRICA S.A.S., cuenta con un periodo de garantía limitado, aplica siempre y cuando correspondan a defectos de fabricación y estén dentro del tiempo de cobertura que ha sido otorgado a cada producto al igual que el tipo de negociación aceptada por el cliente que está sujeto únicamente por fallas; para esto, es necesario verificar que a la fecha de reclamo de garantía de un producto de PROVEFABRICA S.A.S. se encuentre dentro del período específico por referencia desde la fecha de adquisición.

Para hacer efectivo este proceso, deben ingresar al siguiente link:

<https://provefabrica.com/garantias-2/> diligenciar el formulario y obligatoriamente, adjuntar el registro fotográfico junto a la data necesaria para el seguimiento del caso.

- Si dentro del diagnóstico realizado por PROVEFABRICA S.A.S. se certifica que el producto presenta problemas o defectos de fábrica, incluidos aquellos relacionados con el tapizado, se procederá con el ajuste o cambio correspondiente, manteniendo el tiempo de garantía inicialmente otorgado.
- Los productos o accesorios que pertenezcan a una garantía se enviarán a la dirección inicial, PROVEFABRICA SAS cubrirá el costo del envío.
- Los productos ensamblados que sean entregados en Bogotá y presenten alguna novedad o inconformidad por garantía, se atenderán en el lugar de entrega del distribuidor si el caso lo aplica.
- La garantía de partes averiadas se realizará mediante el envío del componente a la dirección del cliente; la entrega o instalación a cliente final en Bogotá tiene un costo adicional por el servicio, que puede consultar con su Ejecutivo(a) de Cuenta.
- Para los productos vendidos en promoción únicamente aplica garantía en componentes, tales como ruedas, bases, neumáticos y mecanismos, durante el tiempo establecido para cada producto; no aplica para tapizados ni mallas del espaldar.
- Para productos vendidos en liquidación no aplica ningún tipo de garantía.
- La garantía no aplicará para despachos de mercancía ensamblada, cuyo destino final sea fuera de Bogotá.
- La garantía de los productos aplica para un uso de 8 horas diarias; en caso que el producto sea usado en turnos dobles o triples (16h - 24h), la garantías e aplicará de manera proporcional. En caso de requerir sillas para alto tráfico consulte con su asesor las referencias disponibles.

- La garantía no aplica a maltratos o abolladuras en los brazos de los productos.
- No se otorga garantía sobre perillas (Excepto por defectos de fabricación), cobertores de PAD, tapón del neumático o tapones en general.
- El cliente es responsable de realizar mantenimiento preventivo de la mercancía anualmente (Reajustar tornillos, lubricación, entre otros), esto para asegurar el buen funcionamiento del producto.
- La aceptación de devoluciones de mercancía se realizará únicamente cuando sea solicitada por el responsable del proceso de garantías y cuando los productos cumplan con los requisitos físicos y de embalaje establecidos, para prevenir reclamaciones adicionales.

La garantía de un producto se perderá por alguna de las siguientes razones:

- La garantía no aplica para casos en los que se evidencie desgaste natural de los componentes, telas y espumas por uso, maltrato o cualquier omisión sobre las recomendaciones para el cuidado y mantenimiento de las sillas o uso de productos químicos no recomendados.
- La garantía no aplica para cambios de color en las partes, excepto las catalogadas con filtro UV.
- Los productos ensamblados que sean despachados a otras ciudades por solicitud del cliente, NO cubren garantía en caso que abolladuras o daños por mal transporte o mal embalaje.
- El inadecuado almacenamiento del producto manipulación del producto NO cubre garantía.
- Si los daños se presentan por un inadecuado procedimiento de transporte NO se cubre como garantía, se debe reportar como error de despacho.
- La garantía no aplica si el cliente no sigue las instrucciones de instalación, armado, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto, o si la instalación o reparación es realizada de manera inadecuada por personal no autorizado de PROVEFABRICA SAS.
- Cuando el producto suministrado por PROVEFABRICA S.A.S. sea combinado con partes que no están diseñadas para el mismo. Ejemplo: Componentes suministrados por otros proveedores.
- La garantía no se aplicará cuando el producto no esté condicionado para uso en intemperie y sea expuesto al sol, agua y/u otras condiciones ambientales adversas.

Tiempos de Garantías

- Debe tener en cuenta que la garantía de todos los productos tiene vigencia a partir de la fecha de facturación del mismo. Así mismo, sus solicitudes se atenderán en un tiempo máximo de 8 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de garantía. Una vez diligenciada las solicitudes en la página web, contamos con un tiempo de **48 horas** para dar respuesta sobre el paso a seguir con la solicitud.
- PROVEFABRICA S.A.S. se reserva el derecho a denegar la garantía en cualquiera de los casos descritos en el apartado denominado "La garantía de un producto se perderá por alguna de las siguientes razones". Para mayor información, comunicarse con su Ejecutivo(a) de Cuenta asignado(a), a la línea de atención al cliente en Bogotá 60 1 875 9211 o acercarse a nuestras instalaciones en la Autopista a Medellín, Km 6,24 costado sur, Parque Industrial Siberia Real, Bodega N°4, Tenjo - Cund.

Políticas de Muestras

- Cada cliente tiene un cupo de muestras asignado proporcional acorde a su promedio de facturación. Para conocer su cupo disponible comuníquese con su ejecutivo(a) de cuenta.
- En caso de no tener cupo de crédito la muestra debe ser pagada anticipadamente.
- Una vez devuelta la muestra, si el cliente efectuó el pago en efectivo será devuelto en efectivo, si el pago fue efectuado a las cuentas bancarias de la empresa la devolución se realizará en las fechas estipuladas de acuerdo a nuestra programación de pagos.
- Para solicitud de muestras se deberá realizar mínimo con 2 días de anticipación a su ejecutivo (a) de cuenta.
- Para solicitar muestras es requisito diligenciar el formato "Solicitud de préstamo de muestras", relacionando el nombre de la empresa, NIT, tipo de muestra, descripción producto y el nombre y firma de la persona que lo solicita.
- Al momento de recibir una muestra, el cliente deberá diligenciar de manera clara su nombre, número de cédula y firma en la remisión de entrega.
- Al momento de retornar la muestra el cliente debe exigir documento soporte de entrega debidamente firmado por el personal de Provefabrica, el cual deberá ser presentado en caso de alguna reclamación. Sin este documento no aceptará reclamación alguna.
- Todos los productos de muestra tendrán una etiqueta enumerada. Es responsabilidad del cliente conservarla para la debida trazabilidad y legalización de la misma.

- La recolección y entrega de muestras estará sujeta a acuerdo comercial con el ejecutivo (a) de cuenta asignado.
- Pasado el tiempo límite de préstamo negociado con el ejecutivo de cuenta si no es devuelta la muestra será facturada y cobrada al cliente.
- Si la muestra presenta cualquier tipo de daño, no se aceptará la devolución y se procederá con la facturación y cobro de la misma.