

CONDICIONES GENERALES DE VENTA

PRELIMINARES Y DEFINICIONES

Las presentes Condiciones Generales de Venta son aplicables a todos los productos, equipos, bienes o servicios, que sean vendidos en Colombia por DEKOTENDENCIA S.A.S., a menos que se estipule expresamente lo contrario.

En las condiciones generales de venta se establecen las siguientes definiciones:

- a. VENDEDOR: La Empresa DEKOTENDENCIA S.A.S., con domicilio en la ciudad de Envigado, Colombia.
- b. COMPRADOR: Es el destinatario de la mercancía, el emisor de la orden de compra o el destinatario de la factura de venta.
- c. MERCANCÍA: Productos, equipos, bienes o servicios, objeto de la orden de compra o de la cotización e indicados en la factura de venta.
- d. CONTRATO: El acuerdo entre el comprador y el vendedor, se entenderá celebrado en el domicilio del vendedor en el momento de la aceptación de la orden de compra por parte del vendedor.
- e. ORDEN DE COMPRA: La solicitud o pedido de la mercancía por parte del comprador.
- f. IDONEIDAD DE LA MERCANCÍA: La aptitud para satisfacer las aplicaciones para las cuales ha sido diseñada y producida.
- g. CALIDAD DE LA MERCANCÍA: El conjunto total de las características, propiedades y componentes que la constituyen.
- h. GARANTÍA: La obligación de asegurar las condiciones de calidad e idoneidad en los términos y vigencia señalados por el vendedor.
- i. PLAZO CONVENCIONAL PARA LA ACEPTACIÓN O RECHAZO DE LA ORDEN DE COMPRA: La orden de compra, podrá ser aceptada o rechazada en un término no mayor de seis (6) días hábiles.
- j. COTIZACIÓN: oferta presentada al cliente en forma escrita o verbal por medios electrónicos en papel o por teléfono.

Toda orden de compra se considerará aprobada después de realizada la correspondiente revisión y aceptación por parte de la empresa DEKOTENDENCIA S.A.S a través de cualquiera de sus representantes.

La orden de compra deberá siempre hacerse por escrito y se acepta cualquier forma de presentación, tales como correo electrónico, fax, u otro medio convenido y aceptado por las partes y se registrará por estas Condiciones Generales de Venta. Las órdenes de compra, modificaciones, o cancelación, para tener validez, deberán constar por escrito y ser aceptados por las partes.

La aceptación de la orden de compra implica la aplicación sin reserva de las presentes Condiciones Generales de Venta. Cualquier acuerdo no conforme con

estas condiciones, deberá hacerse por escrito, firmado y aceptado por las partes, para que adquiera valor contractual. A la orden de compra se le debe anexar la cotización correspondiente.

CAPÍTULO 1. PRECIOS

El valor de los productos será el acordado en la cotización y/o en las listas de precios vigentes y se entiende que el valor de los mismos es antes de IVA y en moneda colombiana, con excepción de algunas negociaciones especiales que requieran el manejo de otra moneda.

Si la cotización del producto se realizó en otra moneda, la orden de compra deberá venir en la moneda ofertada, la cual será liquidada a la tasa oficial del día de facturación.

Los gastos de transporte y seguros, serán por cuenta del comprador salvo expresa notificación y la entrega será efectuada en la sede registrada previamente por el comprador en DEKOTENDENCIA S.A.S.

En los precios de la cotización no está incluido el impuesto a las ventas, el cual se causará en el momento de la facturación a la tarifa vigente. Igualmente se cobrará otros impuestos con los cuales el gobierno grave los productos, equipos, bienes o servicios. Para productos de importación especial o proyectos se cobrará anticipo para dar inicio a la importación y/o fabricación.

CAPÍTULO 2. DESPACHOS Y ENTREGAS

Los retrasos que puedan presentarse en la entrega del producto y que no sean imputables a DEKOTENDENCIA S.A.S no serán causal en ningún caso, de resolución de la orden de compra, ni darán lugar a un incumplimiento contractual del cual pueda desprenderse responsabilidad o reclamación de perjuicios al vendedor.

Si llegado el momento de la entrega del producto, el comprador por alguna razón no puede recibir la mercancía, el comprador pagará todos los gastos en que el vendedor haya incurrido en el transporte, seguros, bodegaje, mano de obra si es del caso, honorarios de terceros que apoyan el proceso logístico y demás gastos. Todos los gastos serán reembolsados por el comprador al vendedor a la presentación de la factura correspondiente.

CAPÍTULO 3. PLAZOS DE ENTREGA

El plazo de entrega para la mercancía será de cinco (5) días hábiles desde la aceptación de la orden de compra; no obstante, cuando se requieran plazos diferentes, DEKOTENDENCIA S.A.S. lo informará en la cotización o al momento de la aceptación de la orden de compra.

Para productos de importación especial o proyectos, el tiempo de entrega será el expresamente notificado.

El comprador acepta que el plazo de entrega pueda ser cambiado por la recepción tardía por parte del vendedor de los datos u obligaciones necesarios para la ejecución de la orden de compra.

Toda solicitud de modificación o anulación de la orden de compra por parte del comprador, debe ser por escrito y el vendedor solo aceptará las solicitudes recibidas hasta un (1) día hábil después de la aceptación de la orden de compra, y siempre y cuando la mercancía no haya sido despachada y facturada, ni este ya en proceso de fabricación.

CAPÍTULO 4. ACEPTACIÓN DEL CONTRATO, DE LA MERCANCÍA Y DE LA FACTURA

El contrato se considerará celebrado cuando el vendedor acepta la orden de compra.

En caso de no recibir por cualquier razón la factura de venta, el comprador deberá informarlo por escrito al vendedor en un período no mayor de diez (10) días calendario a partir de la aceptación de la orden de compra.

El hecho de no recibir o de extraviarse la factura, no exime al comprador de sus obligaciones.

CAPÍTULO 5. DOCUMENTACIÓN

Independiente de los acuerdos entre particulares sobre fechas límites de entrega de las facturas, desde el punto de vista fiscal, los ingresos deben registrarse dentro del período gravable correspondiente a su causación (Artículo 647 del E.T.)

Toda mercancía debe ser enviada al comprador con factura de acuerdo al Artículo 652-1 del estatuto tributario que contempla sanción por no facturar; quienes estando obligados a expedir facturas no lo hagan, podrán ser objeto de sanción de clausura o cierre del establecimiento de comercio, oficina o consultorio, o sitio donde se ejerza la actividad, profesión u oficio, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 657 y 658 del Estatuto.

Las sanciones relativas a la facturación, además de ser económicas, implican también el cierre del establecimiento de comercio según lo establece el artículo 657 del estatuto tributario.

La DIAN puede imponer las dos sanciones al mismo tiempo, es decir, imponerle una multa y cerrar el establecimiento de comercio al contribuyente [Concepto Dian 69045 de 1999]

CAPÍTULO 6. DEVOLUCIONES

Si al recibir la mercancía, el comprador o quien la recibe, observa alguna novedad en el empaque debe notificarlo de inmediato al transportador o si al verificar la mercancía detecta alguna inconsistencia según lo estipulado en la orden de compra, éste se obliga a notificarlo por escrito al vendedor en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la mercancía.

La reclamación o devolución de la mercancía debe hacerse dentro de este mismo plazo y para este efecto debe cumplirse lo siguiente:

- a. Diligenciar completamente el formato establecido de quejas y reclamos.
- b. Anexar la factura cuando devuelve toda la mercancía o copia de la factura cuando la devolución es parcial.
- c. Devolución de la mercancía en su empaque original y en buen estado, so pena de negarse el recibo de ésta por parte del vendedor.

Aceptado el reclamo del cliente, la corrección se realiza de inmediato y la nueva entrega será en los plazos estipulados en el CAPÍTULO 3, PLAZOS DE ENTREGA.

En caso que el vendedor acepte una devolución de mercancías, que no sea por inconsistencias imputables a DEKOTENDENCIA S.A.S., el comprador deberá pagar una sanción equivalente al 20% del valor de la mercancía y adicionalmente pagará los gastos de transporte y seguros, así como cualquier otro gasto en que se hubiere incurrido. Todos estos gastos serán reembolsados por el comprador al vendedor a la presentación de la factura correspondiente.

Las devoluciones solicitadas por el comprador estarán sujetas al cumplimiento de las siguientes condiciones:

- a. Mercancía en empaque original, incluyendo manuales y accesorios, en buen estado, no debe presentar tachones o marcas que alteren su presentación.
- b. Que la cantidad de mercancía que se reciba en devolución sea la previamente aceptada por el vendedor.
- c. Formato de devoluciones debidamente diligenciado.
- d. Que se adjunte copia de la factura.

El comprador tendrá un plazo máximo de devolución no mayor a 1 mes (30 días) contados a partir de la fecha de la factura, pasado este plazo, el vendedor se abstendrá de aceptar la devolución de los productos.

La solicitud de devolución no exime al comprador del pago de sus obligaciones contractuales pendientes. Toda devolución implica una nota crédito. No se aceptan devoluciones para cancelar deudas pendientes por parte del comprador.

El vendedor no autorizará por ningún motivo devolución de productos, equipos o bienes de importación especial o exclusiva para el comprador, ni mercancía de fabricación especial por requisito del cliente u otros productos que se vendan por tramos y el comprador así lo acepta.

Pasados cinco (5) días contados desde la fecha de entrega, se entiende que el comprador recibió la mercancía indicada en la factura, completa, en buen estado y sin defectos de calidad, sin lugar a reclamos o devoluciones posteriores con excepción de las reclamaciones por garantía.

CAPÍTULO 7. ESTUDIO DE CRÉDITO

Todos los clientes de DEKOTENDENCIA S.A.S serán sometidos a un estudio de crédito con el fin de establecer un cupo de crédito rotativo y un plazo para el pago de las facturas que se deriven de la relación comercial.

Para realizar el estudio de crédito, DEKOTENDENCIA S.A.S suministrará a los clientes el paquete de formatos y requisitos de crédito, los cuales el comprador debe devolver diligenciados con el fin de realizar el estudio correspondiente.

CAPÍTULO 8. OBLIGACIÓN DE SUMINISTRO

El comprador acepta que el vendedor efectúe modificaciones o sustituciones parciales o totales de las características de la mercancía con el propósito de obtener y suministrar otro de calidad, características y servicio equivalentes o superiores.

CAPÍTULO 9. CONDICIONES DE PAGO

1. Las condiciones de pago serán las indicadas en la factura de venta, o las indicadas en la cotización, o las acordadas en documento suscrito previamente por las partes.
2. Aún en caso de entregas parciales, el pago debe efectuarse para cada uno de los productos, equipos, bienes o servicios entregados, según lo establecido en la orden de compra o en la cotización o en la factura.
3. Los plazos de pago estipulados en la factura, deben cumplirse aun cuando por causas ajenas al vendedor, se demore o imposibilite la entrega, el montaje, la puesta en marcha o la recepción de la mercancía.
4. Toda factura de venta debe ser pagada a DEKOTENDENCIA S.A.S. directamente o mediante consignación en la cuenta corriente o de ahorros de DEKOTENDENCIA S.A.S. previamente comunicada por el vendedor.

CAPÍTULO 10. PAGO DE INTERESES DE MORA

Cualquier retardo en el pago de las obligaciones dentro de los plazos convenidos por los contratantes, dará derecho al vendedor a cobrar al comprador los intereses de mora liquidados a la tasa máxima legal mensual vigente desde el día del incumplimiento hasta que se pague la totalidad de la obligación.

CAPÍTULO 11. GARANTÍA

1. El vendedor garantiza plenamente las condiciones de calidad e idoneidad contenidas en las características técnicas de los productos, equipos o bienes entregados, contra defectos de fabricación, mano de obra y buen funcionamiento.
2. La mercancía suministrada por el vendedor, es producida con materias primas y materiales de primera calidad; conforme a las normas internacionales y nacionales aplicables para cada una y los diseños particulares de la marca respectiva; salen de las plantas habiendo cumplido previamente las verificaciones e inspecciones previstas y satisfecho las pruebas de rutina.
3. El vendedor no garantiza la mercancía contra el uso indebido o contrario a las normas y prácticas corrientes de aplicación y reglamentos técnicos obligatorios; aplicación de magnitudes eléctricas, mecánicas, físicas o climáticas, diferentes a las especificadas para cada producto, equipo o bien suministrado al comprador.
4. El vendedor se compromete durante el período de garantía a reparar o reemplazar en su domicilio principal y a su elección y con carácter gratuito, todas aquellas partes y componentes de la mercancía, o la mercancía que a su juicio presente defectos de calidad o idoneidad, verificados por un representante de DEKOTENDENCIA S.A.S dentro del plazo de doce meses (12) meses, contados a partir de la fecha de factura al primer comprador por el vendedor, o el indicado en el certificado de calidad y garantía si fuese diferente.
5. La garantía no cubre daños ocasionados por siniestros, desastres naturales, conflictos armados, exposición de los equipos a condiciones ambientales inadecuadas para estos, falta o mal mantenimiento preventivo de los equipos, mal manejo, o manipulación inadecuada ó aplicación para la cual no fue diseñado el producto.
6. La ejecución de modificaciones, el uso indebido, la instalación o aplicación sin tener en cuenta las recomendaciones del vendedor y las características de diseño del producto, darán lugar a la cesación o caducidad de la garantía.
7. La reparación o la intervención no autorizada por parte del comprador o de terceros, dará lugar a la cesación o caducidad de la garantía.
8. Será requisito indispensable para dar inicio al proceso de garantía, diligenciar el formato establecido para este propósito.

LIMITACIÓN Y EXENCIÓN DE GARANTÍA

1. El vendedor no garantiza la mercancía contra el uso indebido, o contrario a las normas y prácticas corrientes de aplicación y reglamentos técnicos obligatorios; aplicación de magnitudes eléctricas, mecánicas, físicas o climáticas diferentes a las especificadas para cada producto, equipo o bien suministrado al comprador.
2. El cliente y/o el usuario final deben instalar o utilizar el producto de acuerdo con el manual de especificaciones o uso las cuales están con cada producto.
3. El vendedor no garantiza la mercancía contra manipulación de sus componentes internos o que sean manipulados por personas no entrenadas para instalaciones eléctricas.
4. Si el producto se somete a condiciones extremas tales como alta temperatura, por fuera del rango establecido para este, inmersión parcial o total, instalación de elementos adicionales que afecten el desempeño.
5. Si el producto es sometido a condiciones eléctricas inapropiadas, tales como sobre tensiones, corto circuitos y/o descargas atmosféricas; la garantía no cubre daños ocasionados por daño intencional, siniestros, desastres naturales, conflictos armados, exposición de los equipos a condiciones ambientales inadecuadas para estos, falta o mal mantenimiento preventivo de los equipos, mal manejo, o manipulación inadecuada o aplicación para la cual no fue diseñado el producto.
6. La reparación o la intervención no autorizada por parte del comprador o de terceros, dará lugar a la cesación o caducidad de la garantía.
7. La ejecución de modificaciones, el uso indebido, la instalación o aplicación sin tener en cuenta las recomendaciones del vendedor y las características de diseño del producto.

El contenido de este documento está sujeto a cambios sin previo aviso, y DEKOTENDENCIA S.A.S. se reserva el derecho a modificarlo de acuerdo con sus políticas internas de servicio al cliente.

CAPÍTULO 12. RECLAMACIONES

- a. El comprador debe reclamar dentro del término de la garantía y dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la ocurrencia de un mal funcionamiento o al descubrimiento de un defecto de calidad, so pena de caducidad de la garantía.
- b. Para iniciar el reclamo por garantía el comprador acepta y debe presentar al vendedor la documentación requerida, el reporte de falla del producto, equipo o bien, el certificado de garantía entregado con la mercancía y toda información que le sea solicitada, para que el vendedor pueda decidir la aceptación o no de la reclamación
- c. La reclamación y la devolución de la mercancía debe realizarse por parte del comprador únicamente ante la empresa, agencias comerciales o personas (naturales o jurídicas) previamente autorizadas.

d. Desde el recibo de la mercancía objeto de la reclamación por garantía, por parte del vendedor, éste tendrá un plazo máximo hasta de sesenta (60) días hábiles según el caso para resolver si acepta o no la reclamación.

e. Para la realización de las reparaciones o el suministro de mercancía en reemplazo, el comprador acepta conceder el tiempo que sea necesario y conveniente, según la disponibilidad de la mercancía en los almacenes del vendedor.

El vendedor no aceptará reclamaciones sobre productos, equipos o bienes no adquiridos directamente a DEKOTENDENCIA S.A.S, o en relación con productos copiados o plagiados o fabricados por terceros, que hayan sido entregados a un comprador o usuario final por empresas o personas naturales, de manera ilegal.

En caso de reclamaciones, el reclamante está obligado a demostrar con documentos y facturas originales el origen de la mercancía y DEKOTENDENCIA S.A.S. se reserva el derecho de constatar lo genuino y original de la mercancía en reclamación.

CAPÍTULO 13. RESPONSABILIDADES Y TRASMISIÓN DEL RIESGO

Queda excluida cualquier responsabilidad civil o penal del vendedor ante terceros.

CAPÍTULO 14. RESERVA DE DOMINIO

El vendedor se reserva el derecho del dominio de la mercancía hasta que el comprador haya pagado la totalidad del precio.