

TÉRMINOS Y CONDICIONES

No tenemos letra pequeña, porque cumplimos con la normativa legal en pro de establecer **relaciones estables y duraderas** con nuestros clientes.

Le agradecemos leer detenidamente el siguiente texto antes de realizar cualquier tipo de relación comercial con nuestra empresa. Al realizarla se da por entendido la aceptación de lo descrito a continuación.

CAPÍTULO I

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

- a. Al comprar un producto o productos por cualquiera de nuestros canales (presencial, vía telefónica, correo electrónico, WhatsApp, sitio web, etc.) el cliente acepta los términos y condiciones. Las mismas están publicadas de manera permanente en nuestro sitio web para su consulta.
- b. Antes de realizar el pedido el cliente debe confirmar la disponibilidad del producto.
- c. El precio del producto no incluye instalación, empaque, transporte ni otros adicionales. Dichos precios van por separado.
- d. El cliente se hace responsable del ingreso, transporte, movilidad y permanencia de manera adecuada del producto requerido en los espacios donde se va a transportar o a utilizar, para lo cual debe verificar las dimensiones antes de realizar el pedido.
- e. Si el pedido incluye servicio de instalación, se puede alterar el tiempo de entrega, ya que se debe coordinar y agendar de acuerdo a la disponibilidad de los instaladores.
- f. El tiempo de entrega incluye el tiempo de fabricación más el tiempo de envío o instalación. El tiempo de fabricación se define en la cotización, pero el tiempo de envío e instalación depende de coordinación con terceros, lo cual puede aumentar el tiempo de entrega.

PARAGRAFO 1. ENVÍO: Los envíos generalmente se realizan con transportadoras externas a nuestra empresa, por lo cual los tiempos de entrega dependen de la transportadora.

PARAGRAFO 2. INSTALACIONES: Las instalaciones se programan de acuerdo a la agenda y disponibilidad de los instaladores, lo cual puede alterar los tiempos de entrega.

- g. El tiempo de entrega del pedido se puede extender si los tiempos de envío de archivos o respuesta en las aprobaciones del cliente superan las 48 horas contadas

a partir de la activación de pedido o el envío de los diseños. Dicha extensión se adicionará al tiempo de entrega estipulado. Sin embargo, si los tiempos de envío de archivos o respuesta en las aprobaciones superan los 10 días hábiles, el pedido pasará a suspensión, se generará factura y se abonará el valor para recotizar el pedido. No obstante, si luego de suspendido el pedido el cliente no se manifiesta dentro de los siguientes 15 días hábiles, el pedido se cancela sin devolución alguna de dinero.

- h. Los pagos realizados a través de nuestro sitio web o links de pago son procesados por un tercero, quien cobra una comisión por cada pago realizado. En caso de que el cliente se retracte de la compra, devolveremos el dinero recibido, descontando la comisión que cobra la empresa que procesa el pago.
- i. En el caso de ajuste gráfico de los reglamentos de trabajo, políticas o cualquier otro documento que lo requiera (diagramación, diseño y ajuste de tamaño), el archivo enviado debe ser el definitivo, considerando que se toma como base para el trabajo. Si el cliente realiza alguna modificación en el documento enviado, posterior al envío de las opciones de diseño, deberá asumir el costo adicional que se genere por la modificación.
- j. Los archivos enviados por el cliente para impresión deben estar en alta resolución (300 dpi) o en vectores (fuentes en curvas). Cualquier redibujo, rediseño o complemento al diseño enviado tendrá un costo adicional.
- k. El cliente debe permitir el ingreso a sus instalaciones a la persona encargada de la instalación. El valor incluye 1 instalación por producto, cualquier modificación por cambio de opinión del cliente tendrá costo adicional.

PARAGRAFO: El cliente debe indicar al instalador el lugar definitivo donde se instalará el producto y deberá aprobar la altura y la orientación del mismo.

- l. Las instalaciones se programarán, en horario de la mañana (8:30 am a 12:30 pm) o de la tarde (1:00 pm a 4:00 pm), sin determinar una hora específica de llegada, dentro de los días que tienen establecidos para realizar instalaciones (no todos los días se realizan instalaciones), lo cual se informará previamente en la programación de la instalación. Si se requiere realizar la instalación en un horario especial, tendrá un costo adicional y se deberá informar previamente para programarlo.

PARAGRAFO 1: No se establece un horario de llegada específico teniendo en cuenta que la persona encargada depende de factores externos que no puede controlar, como trancones, lluvia, accidentes, retrasos en la instalación o entrega anterior, etc. Por tal razón se determina horario de mañana o tarde

PARAGRAFO 2: La empresa establece unos días específicos de instalación dentro de la semana de lunes a viernes.

- m. El cliente deberá cumplir con los horarios acordados para la instalación del producto. En caso de algún retraso por parte del cliente, el instalador esperará

máximo 15 minutos después de la hora de llegada. Si supera este tiempo el instalador se retirará del lugar de la instalación, se cobrará un valor adicional y la instalación se deberá reprogramar.

- n. El servicio de instalación no incluye desinstalaciones, reparaciones, ni adecuaciones, tanto de productos como del lugar donde se hará la instalación. Cualquiera de estos servicios previos a la instalación tendrá un costo adicional.
- o. Para las entregas que se realicen con personal de nuestra empresa se aplicará el parágrafo 1 del numeral 14
- p. Cuando el producto se entregue a través de una empresa de envíos y llegue dañado, golpeado o roto, deberá informarnos inmediatamente, y hacer la anotación respectiva con la empresa de envíos.
- q. El cliente declara y sostiene que los recursos con los cuales efectúa la compra por cualquiera de nuestros canales de atención provienen de origen lícito.
- r. Una vez el cliente realice un pago a través de cualquiera de nuestros canales, debe reportar el mismo, ya que no es posible identificarlo por parte nuestra. Una vez se envíe el soporte se activará el pedido y empieza el tiempo de fabricación.
- s. En cualquier compra realizada por nuestros canales de atención, se presumirá de buena fe que se está contratando directamente con el cliente o con su representante legal autorizado facultado para afectar este tipo de operaciones, por lo tanto, no habrá responsabilidad alguna por parte de nosotros en los casos de suplantación personal que se puedan presentar.

CAPITULO II

POLITICA DE GARANTÍA

Aplica para los productos que tengan algún defecto de fábrica.

Para solicitar la garantía del producto, el cliente debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Deberá enviar la solicitud al correo electrónico **contacto@cartelerascorporativas.com** con el asunto “Garantía” junto con el número del pedido o número de la factura. Así mismo el cliente deberá adjuntar fotos que evidencien el defecto objeto de la garantía, descripción de la falla en el producto o defecto con el que cuenta y factura de compra. En caso de no contar con la factura, podrá solicitar la copia de esta a través de correo electrónico y enviando los siguientes datos: Nombre o razón social, NIT, fecha de compra y teléfono.

2. Tener en cuenta que debe estar dentro del tiempo válido para la garantía. El cual está estipulado en la cotización o en la negociación.
3. La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico.
4. Toda solicitud de garantía se contestará en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles posteriores a la recepción del correo.
5. En caso de ser procedente la garantía, la reparación o cambio del producto se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la aceptación de la solicitud y será totalmente gratuita. La misma puede implicar la reparación del mismo producto o el reemplazo en caso de daño irreparable, dependiendo de lo determinado por el diagnóstico técnico.
6. Una vez expire el término de la garantía el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el producto.
7. La garantía no será procedente en los siguientes casos:
 - a. Culpa de un tercero
 - b. Se hace uso indebido del bien por parte del cliente.
 - c. El cliente no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía.
 - d. Fuerza mayor o caso fortuito.
 - e. Defectos propios del producto, que no dependen del proceso de producción, sino que son propios del producto como manchas, líneas, rayas, entre otros.

CAPITULO III

DERECHO DE RETRACTO

Este derecho procederá de la siguiente manera:

- a. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto.
- b. El cliente debe presentar la factura de compra o el documento que acredite que el producto fue adquirido con nosotros.
- c. El producto debe estar nuevo, sin abrir, sin uso, con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo.
- d. En el caso de productos que requieran armado, ya sea por parte del cliente o por parte de un instalador, el derecho de retracto sólo se podrá hacer efectivo si el producto no ha sido desempacado y se mantiene en su embalaje original.

PARAGRAFO: El derecho de retracto no será procedente cuando se trate de productos personalizados.

CAPITULO IV

DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Los derechos de propiedad intelectual de la marca **CARTELERAS CORPORATIVAS®** son propiedad de **GLOBAL INNOVATION GROUP S.A.S.**

Queda estrictamente prohibida la divulgación, reproducción, distribución o comunicación pública, total o parcial de cualquier material que se encuentre en la página web, portafolio, cotizaciones o cualquier otro medio sin la previa autorización por escrito por parte de GLOBAL INNOVATION GROUP S.A.S. Las personas que no estén autorizadas deberán abstenerse de extraer o reutilizar dicha información.

Lo anterior está protegido conforme a lo establecido en la legislación colombiana e internacional sobre derechos de autor, propiedad intelectual e industrial; por lo tanto, su uso está exclusivamente delimitado a fines de revisión, compra y consulta.

El material que se presenta en cualquiera de nuestros medios informativos (página web, cotizaciones, catálogos, portafolio, volantes, redes sociales, etc) entiéndase como el material informativo, fotográfico, multimedia, gráficos, publicitario, documentos, marcas, nombres, logos y demás, los cuales son propiedad exclusiva de GLOBAL INNOVATION GROUP S.A.S.,

Por lo tanto, quien utilice sin autorización previa el material informativo, fotográfico, multimedia, publicitario, logos, nombres, documentos, etc. perteneciente a GLOBAL INNOVATION GROUP S.A.S se ejercerán las acciones legales pertinentes en contra de este.

CAPITULO V

POLITICAS DE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

GLOBAL INNOVATION GROUP S.A.S realizará el Tratamiento de los Datos Personales de acuerdo con las condiciones establecidas por el titular, la ley o las entidades públicas para el cumplimiento de las actividades propias de su objeto social como pueden ser la contratación, ejecución y comercialización de los bienes y servicios que ésta ofrece. También podrá tratar los Datos Personales, entre otros, para los siguientes fines:

- Realizar actividades de mercadeo, ventas y promocionales, telemarketing (mercadeo telefónico), servicio al cliente, actividades de activación de marca, premios y promociones, directamente o a través de terceros derivados de alianzas comerciales o de cualquier vínculo.
- Implementar estrategias de relacionamiento con clientes, proveedores, accionistas y otros terceros con los cuales la empresa tenga relaciones contractuales o legales.
- Realizar invitaciones a eventos, mejorar productos y servicios u ofertar nuevos productos, y todas aquellas actividades asociadas a la relación comercial o vínculo existente con la empresa, o aquel que llegare a tener.
- Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por la empresa.

El Tratamiento de los Datos Personales se podrá realizar a través de medios físicos, automatizados o digitales de acuerdo con el tipo y forma de recolección de la información.

CAPITULO VI

NORMATIVA

- ❖ **Ley 1480 de 2011:** Estatuto del consumidor
- ❖ **Ley 1581 de 2012:** Protección de datos personales
- ❖ **Ley 1915 de 2018:** Derechos de autor y propiedad intelectual