

# CONDICIONES COMERCIALES

## Recomendaciones

- Se sugiere adquirir un 10% adicional de cada referencia seleccionada para su proyecto, considerando posibles variaciones en disponibilidad. Esta recomendación es preventiva y no afecta sus derechos de garantía establecidos por ley.
- Los productos pueden presentar diferentes lotes de producción. Recomendamos revisar la mercancía antes de instalarla, verificando que las cajas de los productos tengan el mismo número de lote y calibre. Los productos con superficie V2, V3 y V4 pueden presentar variaciones en diseño, textura o tono entre baldosas como parte de su concepto decorativo.
- Consulte la ficha técnica del producto adquirido antes de su instalación para verificar su tráfico, mantenimiento y uso recomendados, asegurando que sea adecuado para el uso previsto.
- Para zonas húmedas, recomendamos verificar que la superficie sea antideslizante (ADZ), para mayor seguridad. Estos productos, por tener una superficie más rugosa, pueden requerir un mantenimiento más frecuente.

## Servicio de toma de medidas solo para pisos spc

- Si adquiere el servicio de toma de medidas con nuestra empresa, este será prestado por personal calificado adscrito a nosotros. Durante este proceso, nuestro técnico aplicará un factor de desperdicio recomendado del 10% sobre el área medida para contemplar eventuales cortes, roturas, imprevistos de obra u otros factores que pudieran afectar la cantidad final requerida.
- Este porcentaje de desperdicio es una recomendación técnica basada en estándares de la industria para garantizar que no falte material durante la instalación. La decisión final sobre la cantidad a adquirir es del cliente.
- Si el cliente decide proporcionar sus propias medidas sin contratar nuestro servicio de medición, será responsable de la exactitud de las mismas. En estos casos, también recomendamos considerar un margen adicional del 10% por desperdicio. La empresa no asumirá responsabilidad por faltantes derivados de cálculos inexactos proporcionados directamente por el cliente.
- Se entregará al cliente un reporte escrito con las medidas tomadas, el cálculo de material necesario y las recomendaciones técnicas asociadas cuando contrate nuestro servicio de medición.

## Entregas

- Es necesario registrar un teléfono y correo electrónico válidos en el pedido para notificarle sobre la salida de su orden. Proporcione una dirección clara de entrega y la persona autorizada para recibir (aplicable para transporte a zonas 2 y 3).

- El servicio de entrega estándar incluye la llegada del producto hasta el borde del camión. Si requiere servicio de descargue, debe solicitarlo previamente a su asesor, lo cual tendrá un costo adicional informado antes de la compra. Este servicio incluye entrega en primer nivel a no más de 50 metros de distancia del camión.
- Para recoger productos en bodegas y almacenes, puede agendar una cita con su asesor para evitar tiempos de espera.
- Los tiempos estimados de entrega son de aproximadamente 7 días hábiles, sujetos a condiciones climáticas óptimas y normalidad en las vías de transporte. Cualquier retraso será notificado oportunamente.
- Al momento de recibir su producto, verifique su estado. En caso de roturas o defectos, debe notificarlo en la remisión de entrega para gestionar la nota crédito y reposición correspondiente. Este procedimiento no limita su derecho a reclamar posteriormente por defectos no evidentes al momento de la entrega, dentro del periodo de garantía legal.

## **Cambio de producto**

- Puede solicitar el cambio del producto dentro de los 30 días calendario siguientes a la entrega, siempre que esté en su embalaje original y en perfectas condiciones. El producto debe ser entregado en las bodegas de nuestra empresa.
- En caso de devolución de dinero, esta se realizará a la persona que figure en la factura comercial, previa presentación de la certificación bancaria correspondiente, en un plazo máximo de 15 días hábiles.

## **Instalaciones**

- Antes de instalar, verifique que la placa esté nivelada y seca. Esta verificación es responsabilidad del comprador.
- Para los servicios de instalación de pisos SPC y paneles WPC que ofrece nuestra empresa, debe programarse en un plazo máximo de dos meses desde la compra. Posterior a este tiempo, aplicará un costo adicional de \$60.000 para la programación, sujeto a disponibilidad de la red de instaladores. Esta información se proporciona de manera clara antes de la compra.
- El día programado para la instalación, la obra debe estar preparada (cocinas, closets y mobiliario de gran tamaño ya instalados). Si el servicio no puede realizarse por causas atribuibles al cliente, deberá reprogramarse con un costo adicional de \$60.000, sujeto a disponibilidad de horarios del instalador.
- Se recomienda agendar su cita de instalación al momento de la compra o con mínimo 15 días hábiles de anticipación.
- El manual de uso, mantenimiento y garantía para pisos SPC, paneles WPC y porcelanato será enviado a su correo electrónico el día de su compra.

## **Garantía**

- En nuestra página web <https://www.vyvinternational.com/descargas/> encontrará los manuales de uso, mantenimiento e instalación de cada producto.
- Si observa que el producto tiene defectos visibles antes de la instalación, comuníquese con su asesor o a nuestras líneas en Bogotá 601-566-3518. La garantía cubre todos los defectos de fabricación según lo establecido por la Ley 1480 de 2011, independientemente de si el producto ha sido instalado o no.
- Todos nuestros productos están cubiertos de acuerdo con la Norma Técnica Colombiana (NTC) aplicable a cada tipo de producto. Puede solicitar la ficha técnica específica al momento de su compra o cotización, donde conocerá las características técnicas y clasificación del producto.
- Para la limpieza de nuestros productos, recomendamos usar un trapo húmedo con multiusos no alcalino. Evite ácidos, químicos, disolventes o sustancias abrasivas. Si presenta alguna mancha, comuníquese con nosotros para recibir asesoramiento sobre su limpieza adecuada.
- La garantía legal cubre todos los defectos de fabricación según lo establecido en el Estatuto del Consumidor. En caso de instalación realizada por nuestra empresa, también cubrimos posibles defectos en el servicio de instalación. La garantía no cubre daños por uso indebido contrario a las especificaciones técnicas del producto o por mantenimiento inadecuado.

## **Mecanismos de reclamación**

- Para presentar una reclamación por garantía, puede comunicarse a nuestras líneas en Bogotá 601-566-3518, escribir al correo electrónico [servicio.cliente@vyvinternational.com](mailto:servicio.cliente@vyvinternational.com), o acercarse directamente a cualquiera de nuestros puntos de venta.
- El tiempo de respuesta para su solicitud será máximo de 15 días hábiles, conforme a lo establecido en la ley.

## **Autorización tratamiento de datos personales**

En calidad de titular de la información, de manera libre, expresa, voluntaria e informada, autorizo a las empresas VYV Acabados, VYV Decobuilding LLC SAS y Vergara y Vergara International SAS, como responsables del tratamiento de mis datos personales para:

1. Recoger, almacenar, utilizar, circular y suprimir mis datos personales.
2. Contactarme para información comercial, facturación, servicio al cliente y post-venta.
3. Enviar comunicaciones relacionadas con productos, servicios y promociones.
4. Realizar encuestas de satisfacción y mejoramiento del servicio.
5. Gestionar procesos de facturación, recaudo y cobranza cuando sea necesario.

Mis datos podrán ser compartidos únicamente con:

- Empresas del grupo empresarial para fines administrativos y comerciales.

- Entidades financieras para procesos de pago.
- Proveedores de servicios de logística para entregas.
- Autoridades cuando exista un requerimiento legal.

Esta autorización se otorga bajo los parámetros de la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y normatividad vigente. La empresa garantiza condiciones de seguridad, privacidad y demás principios que impliquen el tratamiento adecuado de mis datos.

Reconozco mi derecho a conocer, actualizar, rectificar, suprimir la información y revocar la presente autorización, derechos que podré ejercer a través del correo electrónico: [protecciondatosvyv@gmail.com](mailto:protecciondatosvyv@gmail.com) o en nuestra página web [www.vyvinternational.com](http://www.vyvinternational.com) donde podré consultar la política de tratamiento de datos.

Autorizo: Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Con el recibo por correo electrónico o vía WhatsApp y mi respuesta afirmativa se entenderá la aceptación de estos acuerdos comerciales. De no estar de acuerdo, responderé al mismo correo electrónico o vía WhatsApp indicando que no acepto.

Fecha: \_\_\_\_\_ Firma cliente: \_\_\_\_\_ Nombre del cliente:  
\_\_\_\_\_ Documento de identidad: \_\_\_\_\_ Asesor comercial:  
\_\_\_\_\_