



IslaUrbana

MUCHAS GRACIAS POR SU ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS. EL PRESENTE DOCUMENTO TIENE COMO OBJETIVO ESTABLECER LA POLÍTICA DE MERCANCÍA Y CALIDAD, EN LOS PRODUCTOS E INSTALACIONES DE VENTA DIRECTA POR PARTE DE SOLUCIÓN PLUVIAL S.A. DE C.V. SIRVASE DE LEERLA CUIDADOSAMENTE Y EXTERNAR CUALQUIER DUDA QUE LE PUDIESE GENERAR.

DEVOLUCIONES

Solución Pluvial S.A. De C.V. podrá aceptar la devolución de algún producto siempre y cuando cumpla con todas y cada una de las condiciones que se establecen en la siguiente política de Devoluciones:

Solución Pluvial S.A. de C.V. Se hará responsable en forma automática de mercancía que resulte con defecto de fabricación o por omisiones internas, comprobables e imputables a nuestra empresa.

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN EN LOS PRODUCTOS

1- El Cliente deberá pedir la autorización de retorno del producto, mediante el formato previamente solicitado y llenado de manera electrónica a ventas@islaurbana.org anexando su nota de venta y comprobante de pago.

2- Recibida su solicitud por este medio, Solución Pluvial S.A. de C.V. se compromete a confirmar su registro y recepción vía correo electrónico.

3-Solución Pluvial S.A. de C.V. se reserva el derecho a la aceptación de dicha devolución ya que se encuentra ligada a una previa revisión del producto y la situación particular. En el caso de una resolución negativa o positiva, daremos aviso al cliente 72 horas a más tardar.

4-Todas las devoluciones se tomarán al precio emitido en la nota de venta.

5- El plazo máximo para recibir una solicitud de devolución del producto será de 5 (cinco) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la mercancía, sin excepciones.

6- El producto deberá encontrarse completo, cerrado, con los sellos, empaques, manuales y/o accesorios originales que le fueron proporcionados.

7-Por ningún motivo se podrá aceptar el producto en devolución aun cuando haya recibido confirmación, si se presenta una de las siguientes características:

- a) El empaque o las cajas de producto cuentan con etiquetas no originales o estén violadas; se encuentren rayado, con golpes, sucio o con otra forma de maltrato.
- b) El producto fue vendido por una promoción de remate, o en proyectos de instalaciones especiales subsidiadas por parte de lluvia para todos A.C.
- c) No hay devoluciones directas en filtros purificadores. Para casos de garantía en fabricación de ellos y sus componentes favor de dirigirse directamente con el fabricante a las pólizas de garantía anexas dentro del producto.

REEMBOLSO

El reembolso para todos los casos se llevará a cabo de la siguiente manera:

- a) Mediante la sustitución del mismo producto en físico por defectos en la fabricación, corriendo los gastos de envío del nuevo producto por parte de la empresa.
- b) Bajo casos especiales mediante una nota de crédito para la adquisición de producto/s de igual y/o menor precio, la cual podrá ser utilizada una sola vez en un plazo no mayor a treinta días y la cantidad restante de la operación pasará a liquidación.

En ningún caso Solución Pluvial S.A. de C.V. otorgará dinero en efectivo.

VENTA EN OFICINA

Para la venta directa en oficina de nuestras mercancías, será responsabilidad del cliente la verificación sobre la calidad y cantidad de los productos adquiridos junto con el vendedor. Deberá para ello firmar de recibido y revisado la mercancía en el lugar de venta y notificar cualquier anomalía o duda que pueda presentar sobre la calidad del producto.

Una vez salida la mercancía de la oficina no hay devoluciones más que por defectos de fabricación no visibles a simple vista que impidan el correcto funcionamiento del producto.

Solución Pluvial S.A. de C.V. podrá recibir mercancía como devolución en sus oficinas únicamente y exclusivamente cuando se cuente con una autorización previa por parte de la empresa.

VENTA Y ENVÍOS EN ÁREA METROPOLITANA

Para envíos de productos en área metropolitana y/o que requieran traslado especial, se toma en consideración que es responsabilidad del cliente hacer el seguimiento del producto y el pedido con la empresa que le provea el servicio, conocer su política de entrega, así como no firmar carta porte hasta revisar que todos los productos han llegado en buen estado. De solicitar el servicio por parte de algún proveedor utilizado por Solución Pluvial S.A. de C.V. esta dará el número de pedimento para su seguimiento al cliente así como sugerencias de contratación de servicios de cuidado extra donde sea necesario.

Si la carta porte es firmada por el cliente o algún familiar sin revisar con anterioridad la mercancía, se entiende que los productos han llegado en buen estado, completos, y solución pluvial S.A. de C.V. se verá imposibilitado de hacer reclamación alguna dadas las políticas internas particulares de la empresa transportadora.

Para cualquier asunto relacionado con el robo, extravío, daño o afines que se genere por este servicio, deberá ser tratado con el proveedor del servicio y notificado a la brevedad a Solución Pluvial S.A. de C.V. para el levantamiento de reporte interno.

En pedidos de mercancías delicadas el cliente asume la responsabilidad en la contratación o no contratación así como costos totales de servicios de transporte para mercancías frágiles.

En el caso de devoluciones y pedidos generados por omisiones del Cliente o solicitudes especiales, Solución Pluvial S.A. de C.V. no se hace responsable por costos adicionales generados, por lo que el Cliente se compromete a cubrir cualquier costo adicional incurrido por motivo de la Devolución. Esto incluye flete de ida, flete de regreso, costo de seguro por traslado, mercancía dañada o faltante y/o cualquier otro cargo adicional.

INSTALACIONES

CONDICIONES DE INSTALACION

El cliente comprende que, de solicitar el servicio para una visita de presupuesto y factibilidad, esta tendrá una cuota de recuperación que dependerá de la zona donde esta sea y la cual será tomada en cuenta en descuento en el precio total del kit y/o instalación.

Una vez proporcionada la cotización, esta tendrá una vigencia de 30 días corrientes.

La instalación estará sujeta a la disponibilidad de los instaladores y será calendarizada después de recibir el primer depósito, sujeta esta al orden de calendarización de pedidos existente. Para iniciar obras será necesaria una inversión del 70% inicial sobre el precio cotizado y el 30% restante al finalizarse.

Se iniciará la obra en un máximo de 30 días corrientes después de recibir el depósito y a su vez se terminará en un máximo de 30 días. El tiempo específico de instalación será dado a conocer por Solución Pluvial S.A. de C.V. antes de iniciar con la obra.

Si en la visita de presupuesto y factibilidad, o en la visita de rectificación, o en su caso en la visita de instalación de venta directa (esto es en aquellos en que se contrata directamente la instalación sin visita de factibilidad), se determina que la solicitud o la instalación no es factible, y/o el cliente no decide contratar la instalación, el valor pagado por la visita no se devolverá (y en el caso de las instalaciones ya canceladas, se descontará el valor de visita). No se ejecutará ningún tipo de trabajo si las condiciones existentes no aseguran una buena calidad de ejecución, lo cual será determinado por los representantes autorizados de Solución Pluvial S.A. de C.V.

RESPONSABILIDADES DURANTE LA INSTALACION

1-El cliente deberá velar por que siempre se encuentre presente en el lugar de la instalación una persona mayor de edad y responsable; se presumirá que las personas que se encuentran en el lugar de instalación se encuentran habilitadas y autorizadas por el cliente para recibir materiales, firmar documentos, dar instrucciones y tomar providencias respecto de las obras e incluso firmar el Formulario de Término y Recepción de Obra.

2-Será de exclusiva responsabilidad del cliente tomar todas las medidas para garantizar condiciones seguras en el área en que se desarrollan los trabajos, incluyendo todas las acciones y advertencias que fueren procedentes para salvaguardar cualquier accidente o daño en personas y/o bienes, lo anterior se extiende especialmente a quienes habitan y/o se encuentren en la vivienda o lugar en que se efectúe la instalación.

3-En los días con condiciones climáticas adversas no se realizarán instalaciones, considerando que es un factor relevante para una adecuada ejecución, por seguridad de los instaladores y/o para la garantía respectiva. Las instalaciones programadas se suspenderán y re agendarán hasta cuando las condiciones climáticas y/o de seguridad lo permitan y los plazos estarán sujetos a nuevas programaciones. Se deja constancia que las instalaciones se efectúan en horarios y días hábiles. Si el cliente requiere instalación en días inhábiles o en horario nocturno, o si tuviere limitaciones de ruido en el horario normal, tales circunstancias serán acordadas por separado y sujetas al recargo respetivo.

4-El domicilio deberá contar con espacio adecuado para el almacenamiento de todos los materiales, en tanto éstos se reciban y mientras se encuentre la obra en ejecución. La custodia de materiales es de completa responsabilidad del cliente. Se deja claramente establecido que una obra de instalación necesita un lugar de almacenamiento equivalente al tamaño de la misma y puede incurrir en obstrucciones momentáneas así como polvo o desgaste de pinturas. De ser necesario el cliente deberá disponer de un lugar adecuado para depositar los escombros, y una vez finalizada la obra, el cliente deberá dar las facilidades para que Solución Pluvial S.A. de C.V. pueda disponer de su retiro a un lugar adecuado y por un medio idóneo.

5-Si la instalación contratada requiriese de permiso municipal o de cualquier otra índole, éste deberá ser gestionado, y obtenido por el cliente a su propio cargo, cuenta y costo. Toda sanción o multa será asumida completa y exclusivamente por el cliente contratante de este servicio. Solución Pluvial S.A. de C.V. no se hará responsable de multas emitidas en el lugar de instalación por información no provista.

CONDICIONES DE LA GARANTIA

La garantía de instalación tendrá una vigencia de 1 año (un año), contados una vez finalizados la instalación y pago del servicio-, y cubrirá cualquier imperfección sucedida en los equipos instalados, por falla en los procesos, por parte de los instaladores o por defectos en fabricación de los productos.

En ningún momento se hará devolución monetaria, conviniendo así las partes que la garantía será utilizada una vez quede el sistema en condiciones óptimas para su utilización. En condiciones extraordinarias previamente autorización administrativa y solicitud del cliente podrá ofrecerse una nota de crédito para la adquisición de producto/s de igual y/o menor precio el cual podrá ser utilizado una sola vez en un plazo no mayor a treinta días y la cantidad restante de la operación pasará a liquidación.

Esta garantía no se extiende a daños, perjuicios y/o pérdidas que no hayan sido añadidos en la instalación original y adquiridos por terceros.

La garantía de instalación será válida solo por la ejecución de trabajos pagados a Solución Pluvial S.A. de C.V. que figuran en el presupuesto de instalación, de no ser pagado el total del presupuesto y la adquisición de los productos descritos para su ejecución, el trabajo ejecutado quedará sin garantía. El presupuesto y la garantía son

válidos sólo cuando el producto y la instalación ha sido pagados y se exhibe el respaldo de la nota de venta por los servicios de instalación.

La presente garantía no responde por desperfectos, daños, mal funcionamiento, problemas de estética o presentación, ni fallas que se deban –directa o indirectamente- a la calidad deficiente o mal estado de las superficies, cañerías, muros, tabiquería, pisos, suelo, jardín, accesos o cualquier otro soporte o área donde se efectúen las instalaciones contratadas por el cliente. Este deberá indicar la existencia y posición de cañerías, tuberías y/o ductos (fueren de gas, electricidad, y/o agua) en muros, tabiquerías y/o pisos del área en que se vayan a ejecutar los trabajos encargados; en caso de dudas o requerimientos de parte de los instaladores al respecto de la infraestructura, será responsabilidad del cliente proporcionar los planos y datos necesarios.

De la misma manera deberá indicar otras condiciones relevantes eventualmente adversas y/o que pudieren tener impacto en la instalación y/o sus resultados, tales como contraindicaciones, pre-existencias o daños no observables de cualquier índole. A falta de advertencia o indicación se presumirá que no hay condiciones desfavorables y/o contraindicaciones para la instalación; por lo que si la instalación no tuviere los estándares aplicables producto de tales condiciones desfavorables y/o contraindicaciones, ello será de única responsabilidad del cliente.

Los daños, fallas o desperfectos que sean producto de caso fortuito o fuerza mayor (entre otros incendios, robo, sismo, rayos, inundaciones, desbordes, vandalismo y derivados), no se encuentran cubiertos por la presente garantía. La presente garantía no cubre los eventuales desperfectos, daños o cualquier deterioro en los productos instalados que provengan de golpes, mal uso o uso inadecuado, o que provengan de exceso de cargas en peso o magnitud, ni tampoco el deterioro producido por el uso normal y/o el transcurso del tiempo; tampoco cubre fallas no atribuibles al servicio de instalaciones anexas a la realizada, tales como cambio de insumos no oficiales (filtros, lubricantes, pilas, energía, y similares). Si el cliente solicita una vez la garantía, se agendará la visita por parte del personal técnico en terreno. Y si este servicio descarta que la falla o desperfecto fuere amparada por la garantía.

En dicho caso el cliente vuelve a invocar garantía, deberá pagar el valor de esta segunda (y sucesivas) visitas técnicas; con todo si tal servicio de Instalaciones concluyera que la falla está amparada, el valor de esta segunda visita será re-embolsado al cliente.

OTRAS CONSIDERACIONES

Solución Pluvial S.A. de C.V. se reserva el derecho de admitir devoluciones que queden al margen de las cláusulas anteriormente expuestas.

Esta política podrá cambiar sin necesidad de previo aviso, haciéndose vigente la más cercana a la fecha de emisión de compra del cliente.

Al adquirir el producto se entiende el cliente acepta estos términos y condiciones.

Ciudad de México, a Junio 20 del 2018.