

## CONDICIONES COMERCIALES GENERALES

(Disponibles en [www.attmosferas.com](http://www.attmosferas.com))

**Apreciado Cliente, por favor lea detenidamente:**

### I. ANTES DE LA COMPRA

Tenga en cuenta los siguientes aspectos: (i) cantidad de metros cuadrados que necesitas para el espacio en que se va a instalar, (ii) tipo de tránsito que soportará el piso, (iii) frecuencia de limpieza, (iv) durabilidad esperada, (v) definir si es para ambientes interiores o exteriores, exposición a la humedad, agua o sol, exposición a posibles abrasiones o impactos. Obiprosa Colombia S.A.S. – ATTmosféras no efectúa especificación de producto, por lo que se sugiere que antes de escoger un producto verifique el tipo de material que necesita con su arquitecto, ingeniero y/o personal encargado de la remodelación. Se sugiere adquirir alrededor de un 10% más de cada referencia de producto para su proyecto, esto le permitirá reemplazar piezas que puedan sufrir daños durante el proceso de remodelación, además le proporcionará un repuesto del mismo lote de productos para los en casos que sea necesario realizar reparaciones post-obra, porque la disponibilidad y los lotes pueden variar dado que se trata de productos importados y la variación de lote puede implicar cambios en colores y otros aspectos del producto. En los productos descontinuados recomendamos altamente atender esta observación, pues al tener esta calidad no podrá importarse más material del mismo producto.

Tener en cuenta que los revestimientos (cerámicos, porcelanato y mosaicos) tienen variación en su superficie, tipo V2, V3 y V4 (ver fichas técnicas), pueden presentar diferencias en su diseño, textura o tono entre baldosas; esto hace parte del concepto decorativo original del producto. También tenga en cuenta que existen productos con caras diferenciadas según especificación con alta diferencia. Verifique las fichas y solicite información a su asesor comercial sobre estas posibles variaciones antes de adquirir y/o instalar el producto. Recuerde que en los productos pueden presentarse diferencia, se dará según los lotes de producción, por lo que es importante revisar la mercancía antes de instalarla, separé adecuadamente las piezas de cada lote para no mezclarlas, realizando un tendido en seco del producto antes de su instalación. Para pisos en zonas húmedas, se deberá verificar en la ficha técnica del producto que la superficie sea antideslizante. Por seguridad se requiere que la cara visible del piso tenga un buen agarre del pie. Consulte siempre a su asesor comercial, respecto a la información detallada del producto antes de su compra consulte ficha técnica.

### II. RECOMENDACIONES Y SERVICIOS ADICIONALES OFRECIDOS.

Preguntar por nuestro servicio de visita técnica y toma de medidas, para nuestra línea de maderas. Realizada por personal técnico idóneo para determinar los metros cuadrados aproximados que se necesita en el espacio donde se va a realizar la obra y asesoría sobre temas técnicos como perfiles, guardaescobas, perfil T, reductores, bocel plano, entre otros. Los cuales podrán estar sometidos a costos adicionales. Por favor preguntar a su asesor comercial. Adicionalmente, Obiprosa Colombia S.A.S. – ATTmosféras, presta los siguientes servicios de forma previa a la compra e instalación de productos, los cuales podrán estar sometidos a costos adicionales, cuando no se incluyan en la cotización inicial de productos y servicios requeridos por el cliente, y a los tiempos derivados de la disponibilidad del personal. Para verificar el costo y disponibilidad por favor consultar con su asesor comercial:

a. **Asesoría en la instalación de revestimiento (cerámica, porcelanato y mosaico):** Obiprosa Colombia S.A.S. – ATTmosféras realiza visitas técnicas para asesorar en el correcto procedimiento de instalación de porcelanato, cerámicas y mosaicos, explicando la importancia de los procesos de juntas de colocación, perimetrales, estructurales, flexibles, proceso de doble encolado, el rango recomendable para el trabado entre piezas y demás conceptos técnicos que se deben tener en cuenta en la instalación de piezas cerámicas.

b. **Asesoría en la línea de pegantes y boquilla:** realizando visita técnica en la cual se explican las diferentes ventajas que tiene cada pegante y/o boquilla, con respecto al revestimiento (cerámico y porcelanato) y el uso del mismo, técnica de doble encolado y uso de llanas dentadas.

c. **Asesoría en limpieza y mantenimiento de revestimiento y pisos en madera:** Servicio de los productos ofrecidos por Obiprosa Colombia – ATTmosferas. Se realiza visita técnica para verificar el alcance que se puede dar en el mantenimiento correctivo o preventivo de pisos de la línea de maderas, línea de porcelanatos, cerámicas y mosaicos, spa y línea de aguas. Si el mantenimiento a los productos es realizado por terceros o en contra de las indicaciones de los manuales y fichas técnicas no habrá lugar a responsabilidad de Obiprosa Colombia S.A.S.-ATTmosferas. En todo caso, recomendamos que antes de su compra solicite siempre manuales y fichas a su asesor comercial.

d. **Asesoría, instalación productos de aguas:** Obiprosa Colombia S.A.S. – ATTmosferas presta el servicio de asesoría e instalación de productos de línea de aguas. Se realiza visita para asesorar al cliente y, si lo requiere, instalar sanitarios tradicionales, griferías, lavamanos, tinas, torre ducha, etc. En todo caso se aclara que Obiprosa Colombia S.A.S. – ATTmosferas no realiza obra civil ni hidráulica. Se realiza la asesoría necesaria en cuanto a medidas de tuberías de desagüe, suministro, registro, entre otros a petición expresa del cliente. Se aclara que, para evitar inconvenientes para el cliente, solamente se realiza el servicio de instalación una vez el cliente tenga las condiciones de obra civil e hidráulicas apropiadas.

e. **Asesoría e Instalación de SPA:** En el servicio de instalación de SPA, a solicitud del cliente se podrá realizar visita previa a la instalación en la cual se verificará el espacio donde se instalará el producto. En dicha visita se informará al cliente los requerimientos técnicos (condiciones eléctricas necesarias para el correcto funcionamiento del spa, peso muerto para que el cliente verifique con su calculista si el lugar soporta estructuralmente el peso del SPA más el agua, medidas, entre otros elementos). Recomendamos verificar todos estos elementos antes de adquirir este tipo de productos.

f. **Asesoría, instalación y diseño de pisos espesados:** Se presta el servicio a proyectos especiales en el diseño despiece y cálculo de cantidades sobre planos suministrados por el cliente y replanteo de los mismos en terreno, otorgando la información necesaria al cliente si se requieren ejecutar obras civiles por su parte como bordillos o algún tipo de elemento de confinamiento. En todo caso, siempre es responsabilidad del cliente verificar con su calculista que el peso muerto de los pisos sea soportado por su estructura. No habrá responsabilidad si no se ha hecho esta verificación antes de adquirir el producto. En la cotización de este servicio se describirán las cantidades de piso y accesorios como plot para su correcta instalación, mano de obra y demás elementos requeridos. Ante cualquier inquietud por favor consultar con su asesor comercial.

g. **Asesoría, Instalación y diseño de fachadas ventiladas.** Se presta el servicio a proyectos especiales en el diseño, despiece y cálculo de cantidades sobre planos suministrados por el cliente, adicionalmente se presta servicio de diseño estructural que garantice el cumplimiento de la ley en la instalación de fachadas, reglamentado en la norma sismo resistente del 2010 NSR-10. Se entrega al cliente planos con diseño, cálculo estructural y cotización de instalación.

h. **Almacenamiento y Bodegaje de producto:** Servicio aplicable a los productos facturados no despachados disponibles y completos en bodega, los cuales a partir de la factura contarán con (15) días calendario para su despacho, sin costos asociados. A partir del día (16) en adelante y que el producto este en bodega, el cliente deberá solicitar con anterioridad un servicio de almacenamiento y bodegaje según: (cantidad, estibado y tiempo en bodega) los costos asociados serán asumidos por el cliente directamente. Este servicio de bodegaje no deberá superar los 60 días calendarios, en total estarán almacenados máximo (75) días y el cliente cancelara el servicio pactado, para su correspondiente despacho. Para conocer más información al respecto consulte con su asesor comercial sobre nuestra política de bodegaje.

i. **Servicios de corte:** Los cortes se efectúan bajo la solicitud y aprobación del cliente donde se transforma el revestimiento (cerámico o porcelanato) de su formato original de fabricación a medidas específicas suministradas por cliente, es importante tener claro los siguientes aspectos: **Tamaño nominal:** Se refiere al tamaño o formato comercial, el cual típicamente tiene variaciones dimensionales en las piezas cerámicas, el valor promedio en cuanto a longitud y anchura puede oscilar según la norma ISO-10545-2 en +/- 0.6%. Teniendo en cuenta lo anterior, se debe tener claridad que los tamaños nominales ya mencionados pueden tener variaciones milimétricas, ya que en primer lugar los formatos iniciales tienen dentro de sus características técnicas de fabricación la condición de variaciones dimensionales y adicionalmente al ser transformados se generan pérdidas dimensionales milimétricas al realizar los cortes. **Desperdicio:** Al realizar el proceso de transformación por medio de cortes el producto es susceptible a sufrir roturas, despieces y demás afectaciones, por consiguiente, en nuestro proceso de calidad se realiza una revisión en el momento de alistamiento y empaque desechando el material roto y/o despicado, sin embargo, al ser un producto delicado, como todo producto cerámico y porcelanato

pueden presentarse algunas piezas con rotura o despieces en obra, por temas asociados al trasiego y/o manipulación, que típicamente no supera un 3% del total del pedido. Este desperdicio normalmente se recupera en un alto porcentaje en la instalación ya que se puede utilizar en esquinas, remates o cortes. Cambios y/o Devoluciones No se aceptan cambios o devoluciones de producto y/o dinero en estos casos, debido a que el producto será transformado con las especificaciones particulares requeridas por el cliente.

**j. Interpretación de planos.** Ofrecemos el servicio de interpretación de planos, para verificar cantidades y realizar diseño en 3D, si el cliente los requiere este servicio tiene un costo adicional. Para realizar la interpretación de planos el cliente debe entregar los planos en formato CAD al departamento técnico. Cuando las medidas, así como las especificaciones del producto y servicio sean informadas por el cliente, sin que haya obrado toma de medidas por parte de Obiprosa Colombia S.A.S. – ATTmosféras, esta última no podrá responder por las mismas.

### III. PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO.

La adquisición de bienes y/o servicios de forma presencial, así como aquellos que se efectúen mediante métodos no tradicionales o a distancia, solamente podrán ser realizadas por personas naturales y/o jurídicas que cuenten con la debida capacidad, es decir, mayores de edad o por los representantes legales de las personas jurídicas, debidamente facultados. En todo caso, cuando una persona jurídica ejecute un contrato, aun cuando la aceptación de la oferta de Obiprosa Colombia S.A.S. - ATTmosféras no haya sido otorgada directamente por el representante legal sino por un trabajador o delegado, se entiende que el representante legal de dicha persona jurídica ha ratificado el acto de aceptación y, por ende, el contrato será vinculante para las partes. El perfeccionamiento de toda operación de contratación para adquirir productos o servicios de Obiprosa Colombia S.A.S. – ATTmosféras, requerirá de la aceptación de las partes. Se entenderá efectuada la aceptación de forma expresa o mediante el pago de parte o todo el valor de la cotización.

### IV. MEDIOS DE PAGO

**a) CONTADO:** En efectivo, tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria o cheque autorizado por Covicheque girado a nombre de Obiprosa Colombia S.A.S (Cuentas bancarias corrientes: Banco de Bogotá No.605010180, ITAU No. 225-03476-8, Davivienda No. 005969998029, BBVA No. 400033304 y Bancolombia No. 14115021484. **b) CUPO DE CREDITO:** Previa negociación en curso y estudio de crédito aprobado mediante los procedimientos internos de Obiprosa Colombia S.A.S. – ATTmosféras. **c) VIA ELECTRÓNICA:** Por medio de PSE, PayU y/o las plataformas electrónicas que se informen por parte del asesor comercial y/ en la página [www.attmosferas.com](http://www.attmosferas.com)

### V. PEDIDO Y ENTREGA

*Es importante validar toda la información que contiene el pedido con su asesor comercial. Deberá registrar número de teléfono y correo electrónico para recibir su cotización, pedido y factura electrónica y estar en contacto sobre el proceso de preparación y despacho de su pedido (de acuerdo a las disposiciones de ley solicitamos que, de ser aplicable, el correo electrónico en el cual recibirá la factura corresponda con aquel autorizado por la DIAN para el efecto y únicamente sea el dispuesto para tal fin). En todo caso se presume que el correo electrónico informado, es el autorizado para recibir la factura. Desde la cotización y en el momento de la compra exija copia de su pedido y de las condiciones comerciales, fichas técnicas y manuales de instalación y mantenimiento por favor suministre y actualice el correo electrónico para el envío de estos documentos y su factura de ser necesario. Pregunte a su asesor comercial sobre los servicios de transporte local y nacional que ofrece nuestra compañía a través de nuestro operador logístico, conozca sus diferentes tarifas, estableciendo los tiempos de entrega del material. Adicionalmente deberá indicar: (i) dirección clara de entrega; (ii) nombre de la persona autorizada para recibir el producto y (iii) condiciones de horario, la entrega será realizadas según la fecha programada con su asesor comercial, nuestro personal logístico y administrativo a través de llamada telefónica se pondrá en contacto con usted un día antes de la entrega, para coordinar el despacho de su pedido y disponibilidad para el recibo. Le recordamos que el horario de entrega será realizado en el transcurso de día de 8am a 6pm, Recuerde que existen factores ajenos a la voluntad de la compañía que pueden retrasar el despacho, razón por la cual Obiprosa Colombia S.A.S- ATTmosféras- no se comprometerá con una hora exacta de entrega de su pedido. La programación de despachos desde nuestro centro de distribución (cedi) se efectúa a diario por el asesor comercial con corte a las 11am de lunes a viernes y los sábados hasta las 10 la mañana. Para regionales, el corte de programación de pedidos se hará a las 10 de la mañana. La programación de despachos y entregas a nivel nacional será planificada por el área de logística de acuerdo al consolidado y de acuerdo con al despacho de cada sala ventas regional ATTmosféras, teniendo en cuenta que el material se despacha de la Bodega en*

*Tocancipá / Cundinamarca. La programación de los despachos puede modificarse por razones logísticas, por lo cual antes de la compra consulte siempre con su asesor comercial sobre los tiempos para el despacho de los bienes adquiridos. El servicio de transporte ofrecido por Obiprosa Colombia S.A.S – ATTmosféras incluye el descargue del producto en el primer piso hasta una distancia de 30 metros lineales donde aparque el camión. Si se requiere la entrega en otras condiciones, este servicio se cobrará adicionalmente, según la tarifa que se encuentre vigente. Si un pedido es devuelto, por ausencia de la persona que recibe en el domicilio o por causas ajenas a Obiprosa Colombia S.A.S. – ATTmosféras, su nueva entrega generará un cobro adicional del servicio de transporte, el cual deberá ser pagado por el cliente. Solicite que su asesor comercial le indique la fecha de entrega de su pedido. En todo caso, solicitamos tomar en cuenta que el valor del transporte en estos casos dependerá del punto de recogida del material y el lugar del cual salió inicialmente. En caso de presentarse un caso de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero que impida la prestación normal del servicio de transporte (derrumbes, paros nacionales, paro armado, atentado terrorista, cierres de las vías, entre otros), Obiprosa Colombia S.A.S. – ATTmosféras no asumirá los gastos causados al cliente por la demora. Se entiende que la persona que recibe el producto está autorizada por el comprador. En consecuencia, se compromete al conocimiento de las condiciones particulares y generales de la negociación. Al recibir el pedido, haga una revisión de todo el producto; (i) verifique que la referencia y cantidad de producto registrada en la remisión corresponda a la referencia y cantidad entregada por el transportador. (ii) Observe que no haya piezas defectuosas que presenten roturas, puntas despicadas, diferencias en formato o acabado en relación al producto escogido en nuestras salas de exhibición. Tome en cuenta que, por las características de nuestros productos, éstos pueden sufrir rayaduras o roturas en el curso del transporte. De presentarse alguna inconsistencia en su pedido, debe realizar el reporte por escrito en la remisión que porta el transportador. Cuando no sea posible verificar el producto en el momento de la entrega del mismos, asegúrese de examinar dicho producto y reportar de forma documentada cualquier faltante, rotura e inconsistencia:*

**(Recuerde):** *que para mercancías entregadas de forma desconsolidada deberá consignar en el documento las anomalías, roturas y novedades para efectuar su reposición correspondiente del material afectado, recuerde que este es un material frágil y delicado, si la mercancía es entregada y descargada de forma paletizada, el Cliente tendrá como máximo 72 horas hábiles para notificar las novedades en el recibió. para lo cual solicitamos comunicarse con su asesor comercial a los teléfonos señalados en la respectiva cotización y/o remisión de presentar alguna novedad de servicio o con el producto, comuníquese por nuestros canales de atención al cliente: línea PBX **601-7942211 fija móvil 333-6025627**, al correo electrónico: [servicioalcliente@attmosferas.com](mailto:servicioalcliente@attmosferas.com) y/o **teléfono celular +57-3214900874**.*

*No efectuar el reporte en los términos indicados en la presente cláusula dará lugar a entender que el producto ha sido recibido en su totalidad y en buenas condiciones. La remisión con el reporte de recibo por parte del cliente y/o el reporte documentado realizado dentro del tiempo indicado previamente constituyen el requisito indispensable para el cambio del producto en caso de requerirse, Legalizada la compra de cualquier Producto ATT, Obiprosa Colombia S.A.S - ATTmosféras, procederá a programar su despacho, salvo que se acuerde expresamente con el cliente un bodegaje, el cual estará sujeto de acuerdo a nuestras condiciones y restricciones, según nuestra política de almacenamiento y bodegaje, la cual iniciara en determinada fecha una vez cancelado el pedido y facturado, este almacenaje tendrá un costo asociado y cancelado por el cliente previamente, según la cantidad, el estibado y el tiempo en bodega, la fracción será liquidada semanalmente posterior a su despacho y el servicio no deberá superar los 75 días calendarios. El bodegaje solo aplica en determinados casos y tiene un costo adicional. Para verificar si su compra es susceptible de ser ofrecida con la posibilidad de bodegaje, así como el costo del mismo en caso de aplicar, se sugiere consultar previamente a su asesor comercial.*

## **VI. DERECHO DE RETRACTO**

*En las ventas que se realicen únicamente por medios no tradicionales o a distancia, descritas en los artículos 46 y subsiguientes de la ley 1480 de 2011, y demás normas que la complementen o sustituyan, el consumidor tendrá derecho a ejercicio del derecho de retracto, consistente en la facultad del cliente de devolver a Obiprosa Colombia S.A.S. – ATTmosféras el(los) productos adquiridos sin lugar a sanción alguna o retractarse de la contratación de un servicio, en un plazo máximo de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato de prestación de servicios. Este derecho estará sujeto a las condiciones y exclusiones indicadas en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, así como las demás normas que la complementen o sustituyan. Los costos que se generen por el ejercicio del retracto serán asumidos por el comprador.*



## VII. REVERSIÓN DEL PAGO

*En las ventas que se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, de acuerdo a lo indicado en los artículos 51 y subsiguientes de la ley 1480 de 2011, y demás normas que la complementen o sustituyan, el consumidor tiene derecho a solicitar la reversión del pago cuando la adquisición del bien o servicio se realice con tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, cuando sea objeto de fraude o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. La reversión del pago se sujetará a los plazos y condiciones indicadas en el artículo 51 de la ley 1480 de 2011 previamente indicada o la norma que la complemente o sustituya.*

### a. INSTALACIÓN, USO Y MANTENIMIENTO

*Antes de instalar el producto, lea detalladamente la ficha técnica y las recomendaciones, contenidas en los Manuales de Uso, Instalación, Mantenimiento y Garantías, según la línea de producto adquirida, (Porcelanatto, Maderas, Piedras Naturales, Aguas, Puertas Cortafuego) que le sean entregados por su asesor comercial, los cuales también se encuentran en nuestra página web [www.attmosferas.com](http://www.attmosferas.com). En todo caso, pregunte a su asesor comercial por estos documentos o descárguelo de la página y hágalos parte integral de su proyecto. Si encuentra alguna inconsistencia, no instale hasta tanto se resuelva su inquietud. Todos los productos de línea ATT son de primera calidad y cumplen con las Normas Técnicas Internacionales y Nacionales. Es importante que conozca que, dentro de los procesos de fabricación de las cerámicas y los porcelanattos tienden a curvarse presentando un efecto conocido como alabeo o pandeo. Este fenómeno cuenta con unos márgenes de tolerancia establecidos por la Norma Internacional que no se consideran fallas en la calidad del producto. Siempre almacene su material en apilado y en traba correctamente en un lugar seco, seguro y libre de contaminación, humedad y posibilidad de impacto o caída de objetos que fracturen el material. Tenga unas condiciones óptimas de apilamiento del producto, para evitar accidentes y roturas. Si tiene dudas sobre la forma de almacenamiento siempre pregunte a su asesor comercial y/o al área de servicio técnico. Si durante el almacenamiento del producto se presentan despuntes o roturas en productos porcelánicos, cerámicos, pizarras y/o maderas, tome en cuenta que estas piezas rotas o despicadas pueden ser utilizadas en las esquinas, guarda escobas y/o zonas de remate, que permitan optimizar el material y no generen un sobre costo en su proyecto. No mezcle productos de diferentes codificaciones y lotes. Se recomienda para los productos monocolor (planos) reunir las cajas que tengan el mismo código de tono para que se logre la uniformidad en el color antes de instalar. Desempaque cuidadosamente el producto, y extienda sin ser instalado sobre la superficie a intervenir. Defina, con su diseñador, arquitecto o instalador de confianza, el sentido y ubicación que le quiere dar al producto. Si se presenta alguna inconsistencia o surge alguna duda por favor comuníquese con su asesor comercial antes de proceder a instalar.*

*Para mantenimiento, limpieza o desmanchado de nuestros productos no usar ácidos, químicos, disolventes, o sustancias abrasivas; solo se debe usar un trapo húmedo con cualquier multiusos no alcalino. Si se nota alguna mancha, buscar la asesoría de nuestra línea de Servicio al Cliente antes de proceder. Recomendamos usar nuestros productos de finalización de obra, los cuales fueron presentados durante la cotización y recorrido en sala de ventas.*

## VIII. PRODUCTOS ESPECIALES QUE NO ADMITEN CAMBIO O DEVOLUCIÓN

*No se aceptan cambios o devoluciones de producto de exhibición que se encontraban en nuestras salas de ventas. No se aceptan cambios o devoluciones de productos adquiridos en OUTLET, que se encuentren descontinuados (D), en espacios promocionales y/o cuando la empresa lo decida por sus políticas comerciales. Los productos adquiridos en OUTLET no tienen garantía por defectos estéticos, No se aceptan cambios de productos nacionales y/o importados, transformados o con especificaciones particulares a solicitud del cliente, en razón a sus propias características, tales como vetas, variaciones de tono, calibres, espesores, etc., que hayan sido previamente especificados por el cliente. No se aceptan cambios de productos como: mármoles, granitos, pizarras, maderas y porcelanatos con tecnología rotocolor, inkjet, etc y productos con fecha de vencimiento como (pegantes, boquillas limpiadoras, etc)., No se aceptan cambios o devoluciones de los productos bajo pedido con proveedores nacionales como: (stretto, Helvex, entre otras) excepto que presenten problemas de calidad y funcionamiento y que se encuentren dentro del tiempo de garantía.*

*No se admiten cambios o devoluciones de dinero por productos instalados. Los cambios o devoluciones de producto instalado solamente procederán cuando exista una falla de fabricación o funcionamiento del producto.*

en términos de calidad, idoneidad o seguridad y una vez se haya surtido el trámite de efectividad de la garantía establecido en la ley. En estos casos, solamente podrá haber devolución de dinero cuando así se derive después de haberse agotado las posibilidades indicadas en el proceso de la efectividad de la garantía de acuerdo con el capítulo XII de estas condiciones comerciales y las normas del Estatuto del Consumidor. Por ello siempre se solicita verificar los productos antes de su instalación y dentro de los términos indicados en estas condiciones comerciales.

El comprador acepta que, al adquirir productos de compra especial, bajo pedido, exhibidos y/o outlet con imperfectos, deterioros o discontinuados (D) y/o cuando la empresa lo decida de acuerdo con estas políticas comerciales y la ley, la garantía legal no será exigible en relación a dicha condición, siempre y cuando en se haya indicado por escrito el estado en que se adquiere el producto. (Consulte las políticas comerciales antes de realizar su compra). No se acepta la resolución o modificación de pedidos, órdenes de compra y/o contratos respecto de los cuales el cliente haya pagado dinero a título de aceptación de oferta, firma de contrato, anticipo, separación del producto o pedido. En consecuencia, no se hará devolución de este dinero.

## **IX. CAMBIOS DE PRODUCTO NO DERIVADOS O RELACIONADAS CON GARANTÍA.**

La solicitud de cambio del producto, referencia y/o especificación, es decir, cuando no se derive de la efectividad de la garantía, se debe hacer máximo **dentro de los cinco (5) días hábiles según remisión** y siguientes a la entrega del producto. Para proceder con el cambio del producto éste deberá encontrarse en perfectas condiciones, en su empaque original y buen estado, el producto deberá entregarse únicamente en nuestra bodega principal centro Logístico ubicado en Tocancipa Cundinamarca, no se aceptan que los productos de cambio o devoluciones se entreguen en las salas de exhibición. Los cambios están sujetos a la verificación por nuestro personal logístico validando el estado y condiciones del producto. Se entiende que una vez entregado en nuestra bodega el producto que se desea cambiar de acuerdo con estas condiciones, no dará derecho en ningún caso a devolución de dinero. Las solicitudes de cambio que se presenten de forma extemporánea serán rechazadas. Estas condiciones aplican en similares condiciones para los productos que se reciben y no se instalan inmediatamente. Para lo cual se recomienda revisar el producto durante el periodo mencionado en este apartado. Cuando se solicite el cambio de producto, si el producto que reemplazará al que se cambia es de un mayor valor, el cliente deberá asumir la diferencia. **Cuando el producto que reemplazará al que se desea cambiar es de menor valor, el saldo quedará a favor, como un bono de recompra. En consecuencia, no se hará devolución de este dinero.** Los costos de servicios adicionales que se generen en razón de cambios no derivados de la garantía, según lo indicado en este acápite, deberán ser asumidos directamente por el cliente.

## **X. DEVOLUCIONES DE PRODUCTO NO DERIVADAS O RELACIONADAS CON GARANTÍA.**

La solicitud de devolución del producto, que no se derive o esté relacionado con la efectividad de la garantía, se debe realizar máximo dentro de los cinco (5) días calendario luego de recibido, cuando sea por desistimiento unilateral o por cambio de especificación. Cuando se trate de productos reportados como material sobrante de obra, en revestimientos (cerámica y porcelanato), el plazo para devolución no podrá superar los treinta (30) días calendario siguientes a la entrega. Nota: No aplica para material comercializado como discontinuado, de exhibición, outlet o producto de categoría especial y/o bajo pedido. El producto deberá encontrarse en perfectas condiciones, en su empaque original y entregarse únicamente en nuestra bodega principal Centro Logístico, ubicado en Tocancipa, Cundinamarca. No se acepta que los productos de cambio o devoluciones se entreguen en las salas de exhibición. Para revestimientos (cerámica y porcelanato) se acepta de dos cajas en adelante (no piezas, no o unidades). Las solicitudes de cambio que se presenten de forma extemporánea y vencidos estos términos serán rechazadas. **Cuando se apruebe la devolución de producto por razones que no obedezcan a efectividad de la garantía, se entiende que en ningún caso habrá lugar a devolver dinero, sino únicamente a un bono de recompra.** Los costos de servicios adicionales que se generen en razón a devoluciones de producto no derivados de la garantía, según lo indicado en este acápite, deberán ser asumidos directamente por el cliente

## **XI. GARANTIA**

Todas las líneas de productos cuentan con el respaldo y garantía de calidad ATTmosferas. Antes de instalar el producto verifique el mismo. Si encuentra alguna inconsistencia en el producto adquirido, no instale hasta tanto se resuelva su inquietud. En tal caso solicitamos inmediatamente informar y comunicarse con nosotros al número telefónico PBX fijo 601-7942211 móvil 333-6025627 y teléfono celular +57 321 4900874 o informar por escrito al correo electrónico: [servicioalcliente@attmosferas.com](mailto:servicioalcliente@attmosferas.com) detallando el inconveniente presentado, en donde se le

*asignará un código de radicado PQR, con el cual se dará inicio al procedimiento de atención al cliente por quejas y reclamos según la garantía señalada en la ley del consumidor. En caso el producto admita reparación se procederá a efectuar la misma en los términos de ley, de no admitir reparación o repetirse la falla se procederá a la reposición o devolución de dinero, a elección del consumidor, en los términos de la ley y decretos reglamentarios.*

Nuestro producto tiene una cobertura por garantía de (1año) a partir de la entrega de los productos conforme la ley de protección al consumidor y no tendrá cubrimiento de garantía por problemas generados por mala instalación, mantenimientos inadecuados y/o uso inadecuado de los productos. *Cuando se acepten cambios o devoluciones de producto por garantía, si el producto de reposición es de mayor valor al inicialmente adquirido, el cliente asumirá la diferencia en el precio.* En caso no haya acuerdo entre las partes sobre la equivalencia técnica y/o de valor de reposición en el curso del proceso de efectividad de la garantía por hechos imputables a Obiprosa Colombia S.A.S. – ATTmosferas, se procederá a la devolución del dinero de acuerdo con lo establecido por las normas de protección al consumidor.

## **XII. PROCEDIBILIDAD.**

Para que el cliente pueda ejercer la Acción Jurisdiccional de Protección al Consumidor ante la Superintendencia de Industria y Comercio, debe haber agotado la reclamación directa a través nuestra página web [www.attmosferas.com](http://www.attmosferas.com) o al correo [servicioalcliente@attmosferas.com](mailto:servicioalcliente@attmosferas.com), línea de atención al cliente 061-7942211 y 333-6025627 donde encontrará ampliación de la información que requiera en relación con su producto o las condiciones comerciales aquí descritas.

## **XIII. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO**

ATTmosféras® ha implementado el SAGRILAF con el objetivo de garantizar que las negociaciones sean responsables y seguras, evitando el lavado de activos y la financiación del terrorismo. Por lo tanto, por medio de la aceptación de las condiciones comerciales el comprador declara que todo los dineros y activos con los que adquiere los bienes ofrecidos por Obiprosa Colombia S.A.S. – ATTmosféras no provienen de dineros relacionados con lavado de activos y/o financiación del terrorismo.

## **XIV. AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Con la firma de la cotización o pedido donde figuren estas condiciones, y en calidad de titular(es) de la información; de manera libre, expresa, voluntaria e informada, autorizo a OBIPROSA COLOMBIA S.A.S., reconocida comercialmente como ATTMOSEFERAS®, como responsable del tratamiento de sus datos personales, y/o a la persona natural o jurídica a quién este encargue, para recolectar, almacenar, utilizar, circular, suprimir, transferir y transmitir los datos a un tercero en Colombia o en el exterior para el procesamiento de la información o envío de correspondencia y comunicaciones, datos éstos suministrados en el presente documento, en los puntos de venta, ferias, página web y/o correos electrónicos, para todos aquellos aspectos inherentes a las actividades comerciales, desarrollar las actividades propias de las etapas precontractual, contractual y postcontractual, análisis y respuesta a los requerimientos o solicitudes realizadas, como atención de PQR, generar análisis de cupo de crédito cuando se solicite, de mercadeo, promocionales, consultas bases de datos crediticios, financieros, de naturaleza pública o privada, nacional o extranjera, y reporte en centrales de riesgos, listas y bases de datos nacionales o extranjeras para prevención de actividades ilícitas como el lavado de activos y financiación del terrorismo, facturación, recaudo, cobro persuasivo jurídico o pre jurídico derivados del cumplimiento de las obligaciones, y aquellos relacionados con el desarrollo del objeto social principal OBIPROSA COLOMBIA S.A.S, de acuerdo al marco normativo vigente que regule la materia. OBIPROSA COLOMBIA S.A.S. garantiza además de las condiciones de seguridad, privacidad y demás principios que impliquen el tratamiento de sus datos, sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir la información, revocar el presente consentimiento, autorizar o no el tratamiento de sus datos sensibles y contestar voluntariamente las preguntas que versen sobre los mismos, los cuales podrá ejercer a través del correo electrónico [protecciondedatos@attmosferas.com](mailto:protecciondedatos@attmosferas.com) o comunicación dirigida al Comité de Protección de Datos Personales, en la Calle 166 No. 22 - 41 de Bogotá, teléfonos (601)7942211, celular 3214900874 o mediante la página web [www.attmosferas.com](http://www.attmosferas.com), link Atención al Cliente. Usted podrá conocer nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en [www.attmosferas.com](http://www.attmosferas.com) PROCEDIBILIDAD. - Para que el Titular pueda ejercer las correspondientes acciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio relacionadas con su derecho de



Habeas Data debe haber agotado la reclamación ante OBIPROSA COLOMBIA S.A.S. en los términos de la ley 1581 de 2012 o 1266 de 2008 o cualquier norma que lo reglamente, complemente, modifique o sustituya.

Las presentes condiciones y acuerdos comerciales, entregados por escrito, enviados por correo electrónico o puestos en conocimiento del cliente por cualquier medio hacen parte integral de la cotización, factura de venta y del contrato celebrado entre Obiprosa Colombia S.A.S.- ATTmosferas y el cliente. Con su recepción el cliente las acepta y reconoce su obligación de leerlas.