

TÉRMINOS Y CONDICIONES
TECNIYALE MAYO 2024

Al ingresar, revisar y comprar en este sitio web usted se compromete a leer, informarse y cumplir los términos y condiciones de uso, además se obliga a respetar las políticas de privacidad. De conformidad con la legislación colombiana sobre el tema, pues el contenido, productos y ofertas que usted encuentra en www.tecniyale.com aplican únicamente para Colombia. Le informamos que TECNIYALE S.A.S podrá realizar modificaciones en cualquier momento de los términos y condiciones aquí descritas. En todo caso, si estos términos y condiciones varían lo informaremos, para que usted los conozca y acepte nuevamente.

¿Quiénes somos?

El sitio web que usted está visitando es propiedad de TECNIYALE S.A.S, esta sociedad se encuentra identificada con el NIT 800226013-9, su dirección principal de notificaciones es: Calle 15 # 22-207 Bodega 7C Aut. Cali-Yumbo (Colombia) (2) 895 90 49 Cali, (1) 360 45 40 Bogotá, (4) 230 49 08 Medellín, (5) 379 47 33 Barranquilla; correo electrónico: yalecali@tecniyale.com.

Derechos de Propiedad intelectual e industrial

La información, documentos (imágenes, vídeos, herramientas, gráficos y demás), marcas, nombres, logos y demás material que se encuentra en esta página web, 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 personales de revisión, compra y consulta. De tal suerte que, el uso no autorizado que infrinja las leyes colombianas, a través de su venta, distribución, copia, modificación o adaptación o cualquier otra conducta prohibida, será sancionado de acuerdo con lo establecido por las normas aplicables.

Así las cosas, no podrán entenderse por el hecho de la publicación de los contenidos que se encuentran en www.tecniyale.com, que se concede algún tipo de licencia de uso de marca, derechos de autor o propiedad intelectual a quien visita, consulta o realiza compras a través de este sitio web.

Uso Autorizado

La página web podrá ser utilizada para revisión, compra y consulta de productos importados y/o nacionales que TECNIYALE S.A.S tendrá disponible para la entrega a

los usuarios, así como la información de usos y características de los productos y servicios ofrecidos, que están diseñados únicamente con fines informativos del usuario.

Usos prohibidos

La información publicada en nuestra página web no podrá ser objeto de comercialización, distribución, copia o modificación. No está autorizado el acceso a cuentas o información confidencial de los usuarios, así como la violación de la red y/o servidores o cualquier otro acto que atente contra la seguridad de las transacciones y de la página web.

La información que el usuario registre debe ser veraz y completa; se prohíbe todo acto de suplantación de identidad y/o información incorrecta que no corresponda a la persona natural o jurídica que hace uso de la página web.

En todo caso, únicamente se permitirá a personas mayores de edad, debidamente identificadas con cédula de ciudadanía o cédula de extranjería registrarse y efectuar operaciones de compra a través de esta página.

Información de los usuarios

Para realizar pagos online será necesario el registro por parte de los usuarios en la página web, para tal efecto se requiere de información personal y confidencial. Esta información será de uso exclusivo de TECNIYALE S.A.S y no será revelada a terceros, salvo la información que requiera www.pagosonline.com para efectos de procesar las transacciones electrónicas de pago.

Buscando la seguridad en las transacciones, queda expresamente prohibido a los usuarios el compartir con terceros su contraseña o el password; pues dicha información es de uso exclusivo del usuario y no se podrá utilizar para fines no autorizados.

Información adicional incluida por los usuarios

Los datos referidos en estos términos y condiciones tendrán como finalidad validar las órdenes de compra, mejorar la labor de información y comercialización de los productos y servicios prestados por las empresas. Sólo podrán ser entregados a las empresas filiales o relacionadas con TECNIYALE S.A.S, en ningún caso serán traspasados a terceros. Dicha entrega será revocable por el usuario.

Sumado a ello, el comprador de un producto tendrá la posibilidad de incluir comentarios o reseñas del artículo, para ello deberá identificarse.

TECNIYALE S.A.S no se hace responsable por el contenido, objetividad o expresiones usadas por los usuarios en dichos comentarios, sin perjuicio que puedan ser retirados de la página si resultan ofensivas, denigrantes o discriminatorias.

Registro y Contraseña

Será requisito necesario para la adquisición de productos y servicios ofrecidos en este sitio, la aceptación de las presentes condiciones y el registro por parte del usuario, con definición de una clave de acceso. Para tal efecto, se entenderán conocidos y aceptados estos Términos y Condiciones por el hecho de su aceptación mediante su expresión de voluntad a través de un "click" en el recuadro respectivo.

El registro de cada usuario se verificará completando y suscribiendo el formulario que se encuentra en el sitio y su posterior envío, el cual se realiza automáticamente pulsando "click" en el elemento respectivo.

Una vez registrado el usuario dispondrá de un nombre y contraseña o clave definitiva que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro a www.tecniyale.com. Así mismo tendrá la posibilidad bajo su exclusiva responsabilidad, de cambiar la clave de acceso, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en el sitio respectivo.

El usuario es totalmente responsable por el mantenimiento de la confidencialidad de su clave secreta registrada en este sitio web, por medio de la cual podrá efectuar compras, solicitar servicios y obtener información. Dicha clave es de uso personal y su entrega a terceros no involucra responsabilidad de TECNIYALE S.A.S, ni de las empresas relacionadas en caso de indebida utilización.

Derechos del Usuario

El usuario gozará de todos los derechos que le reconoce la legislación colombiana sobre Protección al Consumidor y Protección de Datos personales, por tal razón, podrá radicar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQR) a través de las diferentes herramientas y mecanismos de comunicación establecidos por la página. Igualmente, el usuario también podrá presentarlas de manera presencial en nuestras oficinas.

Disposiciones Generales y Contractuales

Procuramos y ponemos nuestro mejor esfuerzo en que el ingreso a esta página sea seguro y su información personal se encuentra resguardada; en todo caso, no podemos hacernos responsables por virus, demoras en la operación o transmisión,

errores tecnológicos, manipulación por terceros no autorizados, cualquier evento de invasión o manipulación tecnológica o algún otro error en el funcionamiento de la página web. En consecuencia, toda transacción está sujeta a verificación posterior por parte de nuestra empresa y confirmación por parte del usuario, y la misma se sujeta a condición resolutoria cuando se presente alguna de las situaciones antes mencionadas.

Recuerde que únicamente podrá contratar a través de esta página web, aquellas personas que cuenten con plena capacidad legal para hacerlo. En todo caso, únicamente se permitirá a personas mayores de edad, debidamente identificadas con cédula de ciudadanía o cédula de extranjería registrarse y efectuar operaciones de compra a través de esta página. Así mismo, eventualmente www.tecniyale.com puede presentar errores involuntarios, si usted los detecta le agradecemos que los ponga a nuestro conocimiento escribiendo al e-mail: yalecali@tecniyale.com o comunicándose a servicio al cliente (2) 895 90 49 Cali, (1) 360 45 40 Bogotá, (4) 230 49 08 Medellín, (5) 379 47 33 Barranquilla.

Perfeccionamiento del contrato

Los productos y precios incluidos en esta página están dirigidos al público en general como personas indeterminadas y por consiguiente será necesaria siempre una confirmación y aceptación de nuestra parte de su orden de compra y del pago realizado, momento en el cual se expedirá la correspondiente factura y se entenderá perfeccionado el contrato de venta entre el usuario y TECNIYALE S.A.S. El usuario en consecuencia autoriza.

En ese orden de ideas, TECNIYALE S.A.S se encontrará obligado efectuar la entrega del producto adquirido a través de este sitio web una vez el usuario reciba un correo electrónico donde se confirma que el pago de los productos fue exitoso, se totaliza el valor de la compra con gastos de transporte y se informa la fecha aproximada de entrega.

TECNIYALE S.A.S a través de su página restringirá la venta y despacho de pedidos a las ciudades donde tenga presencia territorial a través de alguna de las sucursales en Colombia.

Por ende, TECNIYALE S.A.S podrá negarse a aceptar pedidos que deban ser entregados fuera del área de cobertura o del territorio colombiano.

Medios de pago

Previo a la aceptación de la orden de compra, TECNIYALE S.A.S verificará que se haya efectuado el pago del pedido, a través de cualquier tarjeta de débito y crédito emitida

por entidades financieras colombianas o extranjeras que corresponda a una de estas marcas:

- **Visa**
- **MasterCard**
- **American Express**
- **Diners Club International**

Pese a que esta página cuenta con conexiones seguras y confiables para la realización de transacciones electrónicas, TECNIYALE S.A.S se exime de responsabilidad por cualquier daño que se pueda generar ante alguna falla en las operaciones o comunicaciones de las entidades Financieras emisoras de las tarjetas válidas para efectuar los pagos.

Cargos por envío e impuestos

El cliente deberá asumir los costos de transporte de los productos adquiridos y el pago de los impuestos a que haya lugar en razón de su compra; en todo caso, el valor del transporte será informado al momento de generar la orden de compra, aclarando que dicho cargo puede variar conforme a la ciudad a donde deba efectuarse el despacho y será informado de manera definitiva en el correo electrónico de aceptación de la orden de compra y notificación de pago exitoso.

Promesa de entrega

La promesa general de entrega de un producto adquirido a través de esta página web será de cinco (5) días, que se comenzarán a contar a partir del día siguiente a la aceptación de la orden de compra. No obstante, ante circunstancias imprevistas, ajenas a la voluntad de TECNIYALE S.A.S e irresistibles, se llegasen a presentar retrasos en las entregas, tales circunstancias serán informadas telefónicamente o por vía electrónica al comprador.

Ahora bien, en el e-mail que confirma la aceptación de la orden compra y pago exitoso de los productos, se informará el tiempo estimado de entrega, sin que éste pueda exceder a los treinta (30) días.

La venta estará sujeta a disponibilidad del inventario, si al realizar el alistamiento del producto no hay disponibilidad del mismo TECNIYALE S.A.S se comunicará con el cliente para resolver la situación.

Tiempos y políticas de envío

- www.tecniyale.com no se compromete con horas específicas de entrega. El pedido llegará al lugar de residencia según la fecha asignada, entre las 7:00 am y las 8:00 p.m. de lunes a domingo.
- La mercancía se entregará en la dirección indicada por el usuario. Para el caso de conjuntos cerrados o propiedades horizontales en los que no se permita el ingreso, se entregará en la portería; para el caso de vías peatonales, se dejará hasta donde pueda ingresar el vehículo.
- La tirilla de compra será enviada a la dirección de entrega del pedido dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de compra en ciudades principales y dentro de los siguientes 15 días hábiles siguientes a la fecha de compra para otras ciudades.

En el evento en que se visite el domicilio del comprador y no logré hacerse la entrega del pedido porque él o su autorizado no se encontraban presentes, podrá reprogramarse el nuevo envío, previa comunicación telefónica con el comprador para notificar la novedad y coordinar la nueva entrega, si el cliente no se encuentra y hay que reprogramar una tercera entrega, esta entrega tendrá un costo adicional igual al costo de transporte cobrado en la factura. Para cancelar este valor el cliente deberá comunicarse a los teléfonos de servicio al cliente (2) 895 90 49 Cali, (1) 360 45 40 Bogotá, (4) 230 49 08 Medellín, (5) 379 47 33 Barranquilla.

No se aceptarán cambios de productos sobre pedido, diseñados, cortados o elaborados a la medida o bajo especificaciones particulares.

Derecho de retracto

Los usuarios de www.tecniyale.com gozan de la posibilidad de ejercer su derecho al retracto de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; esto es, por parte de los usuarios reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta y por parte de TECNIYALE S.A.S efectuando la devolución de lo pagado por el producto. Siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

- Oportunidad: Dentro de los cinco (5) días siguientes a la entrega del producto.
- Estado de la mercancía: El usuario deberá devolver el producto a TECNIYALE S.A.S, en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado ni armado el artículo, en su caja o empaque original, en perfecto estado, con sus piezas completas, catálogos y manuales; apto para una nueva venta
- Costos de transporte: Deberán ser asumidos por el usuario y los demás que conlleven la devolución del bien.

- Productos excluidos: El derecho de retracto no aplicará para productos sobre pedido o aquellos que fueron elaborados, fabricados, armados, cortados o preparados conforme a las especificaciones del usuario o que son claramente personalizados.

TECNIYALE S.A.S efectuará la devolución del dinero al usuario, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción de la mercancía devuelta.

La mercancía podrá ser devuelta a través de estos medios a elección del usuario:

- Entregándola personalmente en las oficinas de TECNIYALE S.A.S de la ciudad a donde se despachó el pedido.
- Llamando a las líneas: (2) 895 90 49 Cali, (1) 360 45 40 Bogotá, (4) 230 49 08 Medellín, (5) 379 47 33 Barranquilla, donde se coordinará la recogida en su domicilio a través de una empresa transportadora de mercancía. Le recordamos que quien ejerza el derecho de retracto deberá pagar el valor de este servicio.

Políticas de devolución

- El producto debe estar en condiciones aptas para su venta (sin uso, sin armar, en el empaque original, catálogos, manuales y todas sus piezas).
- Debe presentar la tirilla de pago (factura) de compra, en caso de no contar con ella, puede solicitar la constancia y/o certificado de compra.
- El plazo máximo para solicitar el cambio de productos será de 30 días calendario a partir de la fecha de compra.
- Podrá realizar la devolución en cualquiera de nuestros almacenes.
- Para productos comprados por teléfono o internet, que no han sido recibidos, comuníquese a la línea de atención en (2) 895 90 49 Cali, (1) 360 45 40 Bogotá, (4) 230 49 08 Medellín, (5) 379 47 33 Barranquilla.
- No se aceptarán cambios o productos diseñados, cortados o elaborados a la medida, bajo especificaciones particulares.
- La devolución se realizará a través de una nota devolución equivalente al valor real pagado por el producto.
- Las compras realizadas en la página de internet www.tecniyale.com y venta telefónica están sujetas al Derecho de retracto.

Devolución Antes de Entrega

Para hacer efectiva la devolución de dinero de la compra por favor sigue estos pasos:

1. Comunícate a la línea de atención al cliente (2) 895 90 49 Cali, (1) 360 45 40 Bogotá, (4) 230 49 08 Medellín, (5) 379 47 33 Barranquilla

2. Revisaremos el estado de la entrega
3. Tomaremos tu solicitud y daremos trámite a la devolución del valor pagado

Políticas de garantías

Si no cuenta con la tirilla (factura), suministre los datos de la compra para gestionar su solicitud de devolución o garantía.

La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico. Para tramitar la garantía de un producto instalado se programará una visita técnica de verificación.

Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, por ello, tenga en cuenta que el producto se remitirá al proveedor para su diagnóstico técnico y su reparación (si aplica). El proceso de reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

Si resulta procedente la garantía del producto, se efectuará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrarán oportunamente los repuestos requeridos. Si el producto no admite reparación, se procederá a la devolución del precio pagado.

Si el producto estuviera en un lugar diferente al de la compra, el cliente deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía.

En caso de repetirse la falla a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.

La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido es:

1. Hubo fuerza mayor o caso fortuito
2. El hecho de un tercero
3. El uso indebido del bien por parte de consumidor
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía.

Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.

Privacidad y seguridad

Tus datos se mantendrán bajo estricta confidencialidad

www.tecniyale.com usa un sistema de seguridad llamado **XXXXXX (Se recomienda: SSL (Secure Socket Layer))**, que actualmente es el estándar usado por las compañías más importantes del mundo para realizar transacciones electrónicas seguras, lo que significa que toda tu información personal no podrá ser leída, ni capturada por terceros mientras viaja por la red.

Compromiso con la Seguridad

Con relación a nuestro Sitio www.tecniyale.com, TECNIYALE S.A.S, hace esta declaración de seguridad y privacidad en orden a demostrar y comunicar su compromiso con una práctica de negocios de alto nivel ético y dotada de los controles internos apropiados. Además, hace esta declaración para garantizar el compromiso con la protección de los datos personales de los usuarios del Sitio:

Nuestro Sitio está protegido con una amplia variedad de medidas de seguridad, tales como procedimientos de control de cambios, claves y controles de acceso físico. También empleamos otros mecanismos para asegurar que la información y los Datos Personales que usted proporciona no sean extraviados, mal utilizados o modificados inapropiadamente. Esos controles incluyen políticas de privacidad y tratamientos de datos y respaldo periódico de bases de datos.

Captura de información de usuarios al usar el Sitio

Durante su visita a nuestro Sitio, éste podrá capturar información referente a actividades específicas de un usuario particular generándose reportes que nos permiten ver la actividad consolidada por usuario. Usamos "cookies" para seguir su "carro de compras" y usamos "cookies" para enviarle información específica referida a sus intereses.

Links con otros sitios

Este Sitio puede contener "links" a otros sitios. TECNIYALE S.A.S no es responsable de las prácticas de seguridad o privacidad, o el contenido de esos sitios. Asimismo, TECNIYALE S.A.S no avala ningún producto o servicio ofrecido en dichos sitios. De igual forma TECNIYALE S.A.S se rige por Política de protección de datos personales, por lo tanto, no aplican políticas de sitios que derivan tráfico hacia www.tecniyale.com.

Más información

La presente Política rige a partir de su publicación y se entiende vigente durante todo el término de la relación existente entre usted y TECNIYALE S.A.S. La presente Política se rige por las leyes de la República de Colombia.