



Políticas **GENERALES**

www.provefabrica.com.ec |     

POLÍTICAS GENERALES.

La actividad comercial de PROVEFABRICA CIA. LTDA se realiza en nuestras instalaciones ubicadas en Quito, Ecuador, Frente al Reservorio de, José M. Vargas 4-31, Quito 170508.

Nuestra empresa está registrada como **Contribuyente Especial**, de conformidad con la **Resolución 214**. Por este motivo, solicitamos que proceda con la **retención del IVA y Fuente** conforme a la normativa vigente. Adicional, es requisito que las retenciones sean emitidas dentro de un plazo no mayor a **cinco (5) días hábiles** posteriores a la fecha de emisión de nuestra factura.

Nuestro horario de atención al cliente es de lunes a viernes de 08:30 a 17:00

POLÍTICAS DE PAGO.

CRÉDITO

Los pagos con crédito se realizan con cheque posfechado, mismo que debe ser entregado previo al despacho de la mercadería.

EFFECTIVO

Los pagos deben realizarse a la cuenta de PROVEFABRICA CIA. LTDA.

BANCO PICHINCHA

Cuenta corriente # 3069828604

Ruc: 1791807634001

Razón social: Provefabrica

Tomar en cuenta que los tiempos de efectivización son los siguientes:

- Transferencias desde Banco Pichincha: se acreditan de forma inmediata.
- Transferencias desde otros bancos locales: pueden tardar hasta 48 horas laborables en procesarse.

IMPORTANTE:

- Los precios aplican para pagos mediante transferencia.
- Para pagos con tarjeta de crédito, se aplican condiciones distintas. Consulte con su ejecutivo(a) de cuenta.

Todo pago debe generarse exclusivamente por medios electrónicos o cheque. No se reciben pagos en efectivo.

POLÍTICAS DE PRECIO.

Los precios relacionados en lista **NO** incluyen IVA.

Los precios indicados en lista corresponden a productos para entrega en caja, sin proceso de ensamblaje.

Los descuentos se calculan sobre el precio unitario, se determinan en función del monto total de compra y la forma de pago seleccionada.

Los servicios de ensamblado tienen un costo adicional que varía según el tipo de producto, y condiciones de entrega diferente el cual debe ser consultado con su ejecutivo(a) de cuenta según sea el caso.

Cuando existe variaciones de precios generales, se notifica con 1 semana de anticipación.

POLÍTICAS DE PEDIDO.

Los pedidos locales y a provincia están sujetos a un horario establecido para su despacho. Para conocer los tiempos específicos, por favor consulte con su asesor(a) de cuenta.

Las cotizaciones tendrán una vigencia de 10 días hábiles y están sujetas a disponibilidad de inventario. Los pedidos pagados a través de transferencia interbancaria se tramitarán una vez se vea reflejado el pago en nuestras cuentas.

La disponibilidad de productos debe ser confirmada previamente con su ejecutivo(a) de cuenta.

Todo pedido de ser solicitado con una orden de compra, en la que debe especificar los acabados requeridos para los productos solicitados, incluyendo: materiales de arañas, tipos de mecanismos, tipos de ruedas, color u otros detalles específicos.

Los pedidos que se requieran bajo importación deben contar con un anticipo sobre el valor de la proforma, el cual será establecido según negociación previa con su ejecutivo(a) de cuenta.

POLÍTICAS DE ENTREGAS/DESPACHO.

ENTREGAS LOCALES (Quito y sus valles)

Las entregas de producto están sujetas a cronograma logístico y puede variar según las cantidades requeridas. Por lo cual es necesario coordinarlas con su ejecutivo(a) de cuenta.

Es obligación del cliente revisar la mercancía al momento de su recepción. La entrega del producto se legaliza mediante firma en la guía de remisión.

Una vez entregada la mercancía y aceptada mediante firma en la guía de remisión NO se aceptarán devoluciones. La remisión debe contar con sello del comprador, nombre, firma, número de documento de identificación y fecha de recepción.

Para despachos con pagos en efectivo, la entrega de la mercancía se realizará únicamente cuando la acreditación del pago sea confirmada por parte del área correspondiente.

Para clientes con crédito aprobado, es indispensable estar al día en pagos y no tener facturas vencidas o sin respaldo de pago (cheque).

Los pedidos que superen el \$300.00 antes de IVA, incluyen una (1) entrega dentro del perímetro urbano de Quito y sus Valles en instalaciones de nuestro cliente; de lunes a viernes de 8:00 a 17:00

Para despacho de pedidos que estén por debajo del \$300.00 antes de IVA se deberá retirar directamente en nuestras instalaciones o cancelar un monto adicional por transporte, según acuerdo con el ejecutivo(a) de cuenta.

En caso de que la entrega sea fallida por responsabilidad del distribuidor o se supere el tiempo de 10 minutos de espera se cancela la entrega y se procederá con reprogramación mediante cobro de transporte extra o el cliente podrá retirar en nuestras instalaciones.

Los pedidos facturados tienen un plazo de 3 días hábiles para ser retirados o entregados, superado este plazo, pasarán a modalidad de almacenamiento, con un sobrecosto del 2% mensual, proporcional a los días adicionales sobre el valor total de la factura antes de IVA.

Los clientes tienen un máximo de 2 días calendario desde la recepción del producto para revisar la mercancía (sea a nivel nacional o local y reportar cualquier novedad que se presente (mal estado o faltante), después de este tiempo no se aceptan reclamaciones.

Se realizarán entregas en propiedad horizontal o edificaciones máximo hasta 1 nivel adicional.

DESPACHO PROVINCIAS

La logística de envíos a provincia se realiza mediante transportadoras de carga pesada, bajo la modalidad de flete por cobrar. El cliente tiene la opción de seleccionar la transportadora de su preferencia, previa coordinación con su asesor(a) comercial.

Recomendaciones al recibir la mercancía:

Se recomienda realizar una inspección visual de la mercancía antes de firmar la guía de remisión, verificando lo siguiente:

- Cantidad de cajas recibidas vs. cantidad indicada en la guía.
- Estado físico de las cajas, asegurándose de que no presenten golpes o daños visibles que puedan comprometer el producto.

Verificación posterior a la entrega:

Una vez recibida la mercancía, el cliente tiene un plazo máximo de 48 horas para realizar la revisión completa del producto y reportar cualquier faltante o daño.

DESPACHO Y CONDICIONES DE ENSAMBLE.

SERVICIO SOLO PARA QUITO Y SUS VALLES

El servicio de ensamblado tiene un costo adicional dependiendo de la referencia y las entregas de producto, están sujetas a cronograma logístico y tiempos de ensamble. Consulte con su asesor comercial. En entregas dirigidas a cliente final, la mercancía no será entregada sin la presencia de un representante del distribuidor.

El pedido deberá superar los \$800.00 antes de IVA y el distribuidor será responsable de suministrar el formato establecido junto con el detalle de la ubicación de entrega, además de realizar el debido acompañamiento.

Una vez entregada la mercancía y aceptada mediante firma en la guía de remisión NO se aceptarán devoluciones. La remisión debe contar con sello del comprador, nombre, firma, número de documento de identificación y fecha de recepción. En caso de que la entrega sea fallida por responsabilidad del distribuidor o se supere el tiempo de 10 minutos de espera se cancela la entrega y se procederá con reprogramación mediante cobro de transporte extra o el cliente podrá retirar en nuestras instalaciones.

Los pedidos facturados tienen un plazo de 3 días hábiles para ser retirados o entregados, superado este plazo, pasarán a modalidad de almacenamiento, con un sobrecosto del 2% mensual, proporcional a los días adicionales sobre el valor total de la factura antes de IVA.

Se realizarán entregas en propiedad horizontal o edificaciones máximo hasta 2 nivel adicional.

POLÍTICAS DE GARANTÍA.

GENERALIDADES

El producto debe encontrarse dentro del período de cobertura establecido para cada referencia específica. La solicitud debe ser confirmada dentro del plazo correspondiente, tomando como referencia la fecha de emisión de la factura.

Exclusiones de Garantía

La garantía no cubre daños ocasionados por:

- Uso indebido del producto.
- Instalación incorrecta.
- Manipulación inapropiada.
- Factores externos que afecten el funcionamiento del producto.

No se otorga garantía sobre:

- Perillas (excepto por defectos de fabricación).
- Cobertores de PAD.
- Tapones de neumáticos o tapones en general.
- Tornillos

Garantía en Promociones y Liquidaciones:

- Productos en promoción: la garantía aplica únicamente para componentes como ruedas, bases, neumáticos y mecanismos, durante el período establecido. No aplica para tapizados ni mallas del espaldar.
- Productos en liquidación: no aplica ningún tipo de garantía.

Política de Devoluciones:

Las devoluciones de mercancía serán aceptadas únicamente si:

- Si existe un error en el proceso dentro de PROVEFABRICA CIA LTDA
- Son solicitadas por el responsable del proceso de garantías.
- Los productos cumplen con los requisitos físicos y de embalaje establecidos, con el fin de evitar reclamaciones posteriores.

CONDICIONES DE USO Y GARANTÍA.

USO DEL PRODUCTO

- La garantía aplica para productos utilizados hasta por 8 horas diarias.
- En caso de uso intensivo (doble o triple turno: 16h - 24h), la cobertura se ajustará proporcionalmente.
- Para productos destinados a alto tráfico, se recomienda consultar con su asesor ejecutivo para identificar las referencias adecuadas.
- No se considerarán válidas las garantías en casos de maltrato evidente, tales como raspones, golpes o daños en los brazos del producto.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO:

- El cliente es responsable de realizar mantenimiento preventivo anual, que debe incluir:
- Reajuste de tornillos.
- Lubricación de mecanismos.
- Otras acciones necesarias para preservar el buen funcionamiento del producto.

CONDICIONES QUE INVALIDAN UNA GARANTÍA.

DESGASTE NATURAL O MAL USO

Cuando se evidencie desgaste por uso normal en componentes, telas o espumas, así como maltrato, uso de productos químicos no recomendados o incumplimiento de las recomendaciones de cuidado y mantenimiento.

CAMBIOS DE COLOR

No se cubren variaciones de color en partes del producto, excepto aquellas que cuenten con protección UV certificada.

ALMACENAMIENTO O MANIPULACIÓN INCORRECTA

- Daños derivados de un almacenamiento inadecuado o de una manipulación incorrecta del producto no están cubiertos por la garantía.
- Si los daños se deben a un procedimiento de transporte inapropiado, deben ser reportados como error de despacho, no como garantía.

INSTALACIÓN O REPARACIÓN NO AUTORIZADA

La garantía se invalida si el cliente no sigue las instrucciones de instalación, armado, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto, o si la instalación o reparación es realizada por personal no autorizado por PROVEFABRICA CIA. LTDA.

MODIFICACIONES NO ORIGINALES

Cuando el producto sea combinado con partes no diseñadas para su uso, como:

- Componentes de otros proveedores
- Modificaciones artesanales o adaptaciones no autorizadas

EXPOSICIÓN A CONDICIONES NO APTAS

La garantía no aplica si el producto, no diseñado para uso en exteriores, es expuesto a sol, agua o condiciones ambientales adversas.

TIEMPOS DE GARANTÍAS.

La garantía de todos los productos tiene vigencia a partir de la fecha de facturación. Las solicitudes de garantía serán atendidas en un plazo máximo de ocho (8) días hábiles, contados a partir de la recepción completa de la solicitud, incluyendo la documentación requerida para su evaluación.

Una vez completado el formulario en nuestra página web, PROVEFABRICA CIA. LTDA. emitirá una respuesta inicial en un plazo de 48 horas, indicando el procedimiento a seguir.

PROVEFABRICA CIA. LTDA. se reserva el derecho a denegar la garantía en cualquiera de los casos descritos en el apartado denominado **"CONDICIONES QUE INVALIDA UNA GARANTÍA"**. Para más información, comunicarse con su Ejecutivo(a) de Cuenta asignado(a)

PROCESO DE SOLICITUD DE GARANTÍA.

PARA INICIAR EL PROCESO DE GARANTÍA, EL CLIENTE DEBE:

1. Ingresar al siguiente enlace: <https://provefabrica.com.ec/pqrs/>
2. Completar el formulario correspondiente.
3. Adjuntar registro fotográfico y la información necesaria para el seguimiento del caso.

EVALUACIÓN Y RESOLUCIÓN

- Si PROVEFABRICA CIA. LTDA. determina que el producto presenta defectos de fabricación, se procederá con el ajuste o reemplazo de la parte o pieza correspondiente, respetando el tiempo de garantía originalmente otorgado.
- Los productos o accesorios cubiertos por garantía serán enviados a la dirección registrada inicialmente, sin costo adicional para el cliente.
- En el caso de productos ensamblados entregados en Quito, cualquier novedad será atendida en la dirección del cliente.
- Para partes averiadas, se enviará el componente directamente a la dirección del cliente.

LOGÍSTICA DE GARANTÍA.

- PROVEFABRICA CIA. LTDA. no cubre los costos logísticos asociados a garantías, salvo cuando se trate de malos despachos, tales como faltantes, errores en el envío o productos que lleguen en mal estado, por lo que la responsabilidad de la logística para el cambio de la pieza dañada por una en buen estado recae en el cliente.
- En caso de que el cliente reciba una caja maltratada, rota o aplastada, es su responsabilidad informar la novedad en ese momento y dejar constancia en la guía de transporte; de no hacerlo, la garantía podrá ser negada.
- Las piezas dañadas deberán ser devueltas dentro de un plazo máximo de 48 horas; caso contrario, serán facturadas.
- Si el cliente desea recibir la garantía mediante el camión en Quito, deberá esperar a que exista una ruta programada para su sector y disponibilidad de espacio en el camión. Caso contrario, el cliente podrá acercarse a las bodegas de Pifo para retirar la garantía y entregar el producto dañado.
- Para clientes ubicados en provincia, el envío de la pieza dañada será responsabilidad del cliente y la garantía debe enviarse con flete al cobro, salvo que se trate de un mal despacho.

POLÍTICA DE MUESTRAS.

- Cada cliente cuenta con un cupo de muestras asignado proporcional a su promedio de facturación. Para conocer su disponibilidad, deberá comunicarse con su ejecutivo(a) de cuenta.
- En caso de no contar con crédito aprobado, la muestra deberá ser pagada de forma anticipada mediante transferencia bancaria.
- Las solicitudes de muestras deben realizarse con un mínimo de 2 días de anticipación a través del ejecutivo(a) de cuenta asignado.

ENTREGA Y ACEPTACIÓN

- La entrega de la muestra se realiza previa verificación física por parte del cliente, quien debe confirmar que el producto se encuentra en perfectas condiciones al momento de la recepción.
- La aceptación del producto queda formalizada mediante la firma del cliente en la guía de remisión, junto con su nombre completo y número de cédula, lo cual constituye evidencia de conformidad con el estado del producto entregado.

RETORNO Y VERIFICACIÓN

- Al retornar la muestra, el área de Recepción Comercial, realizará una inspección física para confirmar que el producto se encuentra sin daños y en las mismas condiciones en las que fue entregado.
- El cliente debe exigir un documento de soporte de entrega, firmado por personal autorizado de PROVEFABRICA CIA. LTDA. Este documento es indispensable para cualquier reclamación posterior.
- En caso de haber realizado un pago anticipado, la devolución del valor se efectuará conforme a las fechas estipuladas en nuestra programación de pagos, utilizando el mismo método de pago.

CONDICIONES COMERCIALES

- La recolección y entrega de muestras estará sujeta a acuerdo comercial con el ejecutivo(a) de cuenta asignado.
- Si la muestra no es devuelta dentro del plazo negociado, será facturada y se hace efecto la garantía para el pago.
- Si la muestra presenta cualquier tipo de daño, no se aceptará su devolución y se procederá con la facturación haciendo efecto la garantía.