



POLITICA DE ENTREGA DE MERCANCIA

ICONICA HOME GALLERY S.A.S. da por entendido que al momento de comprar cualquiera de nuestros productos y servicios el cliente acepta los términos, condiciones y políticas de entrega especificados a continuación:

- 1. CONFIDENCIALIDAD:** ICONICA HOME GALLERY S.A.S. garantiza la seguridad de la información de nuestros clientes, la cual viaja de manera encriptada a nuestro sitio software administrativo y es manejada de tal forma que no puede ser descifrada por agentes externos a nosotros.
- 2. DISPONIBILIDAD Y PRECIOS:**
 - Los productos se validan en inventario y se entrega conforme disponibilidad siempre buscando la disponibilidad al cliente.
 - Los artículos sujetos a demoras de envío en mercancía solicitados en la modalidad de importación, estarán sujeta a la disponibilidad del proveedor, se manejan exclusivamente sobre pedido. Adicionalmente el precio estará en función de la TRM o de la fecha del pedido.
 - La reserva de productos se realiza estrictamente con anticipo mínimo del 50% del valor total del pedido. La factura del pedido será emitida al pago total de la mercancía.
- 3. HORARIOS DE ENTREGA:**
 - Horario de despachos en las diferentes sedes de origen estarán en el horario de 09:00 a.m. - 12:00 p.m. y de 2:00 pm - 6:00 p.m.
 - El pedido debe realizarse con un día hábil de anticipación - el plazo de entrega está sujeto al horario y la ciudad y hasta 5 días hábiles para entregar - Debe ser claro que la empresa contacta y coordina con la operador logístico buscando la eficiencia y la máxima garantía en el traslado. La entrega es puerta a puerta y se brinda cobertura en los municipios principales de Colombia.
 - El plazo de entrega se cuenta a partir de la confirmación del pago y del estado de cartera de cada cliente. Para las compras realizadas los días sábados, (domingos y festivos no son laborales para la empresa), por página WEB se contará el tiempo de entrega a partir del siguiente día hábil de la confirmación de la compra. En casos extraordinarios se agregara un día adicional a la entrega validando la disponibilidad y la probabilidad de entrega en término de lo pactado.
 - El cliente debe disponer el horario de entrega del pedido dentro de este rango de tiempo establecido por la empresa, así mismo el cliente debe solicitar el horario específico con el asesor comercial vía telefónica para la entrega de la mercancía.
 - ICONICA HOME GALLERY S.A.S. no aceptará compromiso de horarios especiales del cliente por fuera de la operación del horario normal laboral.
- 4. PAGOS:**
 - Las líneas de pagos estarán disponibles en las pagina WEB y solamente autorizados por personal autorizado por la empresa.
- 5. POLÍTICAS DEL PEDIDO:**



- De acuerdo a lo establecido en la Ley de 1581 de tratamiento de datos personales, el cliente deberá proporcionar los datos completos del domicilio de destino, ICONICA HOME GALLERY S.A.S. mantiene el cumplimiento de su política de tratamiento de datos. La empresa se reserva el derecho de entregar información al cliente en caso de que este haya incurrido en entrega de información parcial o engañosa de su identidad.

6. ENTREGAS:

- Si el cliente así lo desea y manifiesta en su pedido, el artículo podrá ser entregado en el lugar especificado por el cliente, sin que él personalmente lo reciba y bajo su responsabilidad. En la entrega siempre se validará la firma de quien recibe el artículo.
- Es responsable en primera instancia el cliente cuando no permanezca en el lugar de entrega, no coincidan las direcciones suministradas o no se corrobore la información oportunamente. La empresa deberá en el caso particular realizar la reprogramación de la entrega en un día hábil próximo.

7. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES:

- ICONICA HOME GALLERY S.A.S. dispone de un plazo para devoluciones de 5 días calendario a partir de la fecha en que la transportadora entregue el pedido en la dirección indicada, cumpliendo con el estatuto del consumidor Colombiano (Ley 1480). Para las devoluciones, antes de que se cumplan los 5 días hábiles de la entrega, a través de alguno de estos canales (2) 6678576 – correo electrónico servicioalcliente@iconicahome.com, debe establecer comunicación con el asesor comercial.
- Para la devolución del artículo debe ser devuelto en óptimas condiciones en las que se entregó – Los daños ocasionados por mala manipulación del producto estarán a cargo del cliente.
- El cliente deberá asumir el flete de regreso del artículo
- Las garantías por productos se atenderán conforme la POLÍTICA DE GARANTIAS de la empresa.
- Para los cambios de la mercancía, deben ser notificados directamente al correo de contacto del asesor comercial

8. CANCELACIONES:

- El cliente asume el flete de entrega y cargos de envíos por la cancelación de entrega de artículos más los cargos de operación logística. Las devoluciones de dinero están sujetas a las disposiciones del equipo técnico.

9. NO PREVISTOS:

- Cualquier situación no prevista en estas políticas, serán resueltas por el área Comercial y de Logística.
- Sobre situaciones imprevistas que la empresa identifique y que afecte la integridad del servicio, estas serán notificadas al cliente oportunamente y a través de los datos de contacto suministrados por el cliente.

10. Esta política será ajustada y acondicionada anualmente conforme las modificaciones cambiarias de la política económica y comercial de la ley Colombiana y las que le hubiere.

ICONICA HOME GALLERY S.A.S.
2018