

## ACUERDO DE SERVICIO CON NUESTROS CLIENTES

### Condiciones Comerciales, Envío y Tiempos de Entrega

1. Nuestro horario de atención y recibo de órdenes es de Lunes a Viernes de 8am a 5pm. Las ordenes recibidas el fin de semana serán procesadas el siguiente día hábil.
2. Para pagos por medio de la plataforma de Payu, el pago debe ser previamente aprobado para el despacho de los productos.
3. La factura será emitida electrónicamente y se enviará al correo registrado en su compra en formato PDF.
4. En caso de no tener crédito con E&H los envíos se hacen únicamente previa confirmación de transferencia bancaria, si hace consignación esta debe haber sido efectiva en nuestra cuenta. Por seguridad **NO recibimos efectivo** en nuestras instalaciones.
5. Para consignaciones tener en cuenta que BANCOLOMBIA suprimió el uso de los formatos de consignación. Los pagos serán recibidos por un cajero en ventanilla donde le solicitarán la siguiente información:
  - \* Primera referencia debe suministrar el NIT o CC del cliente
  - \* Segunda referencia corresponde al No. De factura a cancelar
  - \* Confirmación del valor a cancelar y medio de pago a utilizarSolicitamos enviar la tirilla que entregue el cajero en ventanilla a las siguientes direcciones de e-mail [administrativa@ehcolombia.com](mailto:administrativa@ehcolombia.com), [contabilidad@ehcolombia.com](mailto:contabilidad@ehcolombia.com) a fin de identificar oportunamente su pago y poder agilizar los despachos.  
**En caso de consignación nacional se deben consignar \$12.100 adicionales de comisión que cobra el banco.**
6. Entregas y envíos:  
En Bogotá los pedidos superiores a \$500.000 serán entregados gratuitamente por Ergo Health en el domicilio de nuestros clientes dentro de las 24 horas siguientes al pago, previa coordinación con la persona encargada del recibo.

Hacemos envíos a cualquier lugar del país, en este caso el pago de los fletes siempre lo asume el cliente a menos que se acuerde algo distinto. En este caso los pedidos que confirmen pago antes de las 11am serán entregados o enviados (fuera de Bta) el mismo día de 3 pm a 4pm, en caso tal que la solicitud o confirmación del pago sea después de esta hora se entregarán o enviarán al siguiente día en horas de la tarde.

Los envíos fuera de Bogotá se hacen todos los días a las 3pm. Trabajamos con coordinadora, TCC y Servientrega, si el cliente tiene algún transportador especial puede utilizarlo bajo su riesgo autorizando por escrito a quien se debe entregar la mercancía. Todos los envíos irán asegurados por el valor real de la mercancía a menos que el cliente dé una orden diferente por escrito asumiendo el riesgo que esto conlleva.

7. Tiempo de entrega de su pedido:  
Normalmente el tiempo de entrega urbano y a las ciudades principales es de un día para otro entre semana, fines de semana es de viernes a lunes; para ciertos destinos como Guajira, Barrancabermeja, Yopal, Pasto, Putumayo y Caquetá los tiempos de tránsito son de 3 a 4 días. Durante la temporada de diciembre usualmente estos tiempos aumentan en 1 ó 2 días adicionales.
8. Los envíos se hacen en su empaque original para evitar daños o alteraciones de los productos. En el caso del envío de sillas a nivel nacional estas se enviarán desarmadas en su caja original con su respectivo instructivo de armado, en Bogotá se entregan armadas.
9. Para recoger la mercancía en nuestra bodega se requiere presentar documento de identidad del comprador ó carta de autorización física o via e-mail por parte del comprador confirmando que persona va a recoger con nombre y CC., de igual manera la persona que recoge debe traer sello.
10. Recomendamos revise su pedido tan pronto lo reciba para que en caso de alguna inconsistencia nos pueda avisar antes de las 24 horas de recibido el mismo.