

ACUERDO DE SERVICIO CON NUESTROS CLIENTES

Condiciones Comerciales, Envío y Tiempos de Entrega

Agradecemos la confianza que deposita en nosotros al comprar nuestros productos y recomendamos tener en cuenta la siguiente información:

1. **Atención al público:** Nuestro horario de atención y recibo de órdenes es de lunes a viernes de 8am a 5PM. Las órdenes recibidas el fin de semana serán procesadas el siguiente día hábil.
2. **Pagos:**
 - a. Para pagos por medio de la plataforma de PayU, el pago debe ser previamente aprobado para el despacho de los productos.
 - b. Para consignaciones solicitamos enviar la tirilla que entregue el cajero en ventanilla a las siguientes direcciones de e-mail facturacion@ehcolombia.com, 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.
 - c. Recuerde que si realiza compra por medio de la página web, en el valor a pagar no está incluido el envío. Por tal motivo le recomendamos que se comunique con nosotros al 3008432530 o a mercadeo@ehcolombia.com para coordinar la forma de entrega y el pago del envío.
3. **Facturación:** La factura será emitida electrónicamente y se enviará al correo registrado en su compra en formato PDF.
4. **Entregas y envíos:**
 - a. El costo de envío dependerá de la ciudad o municipio donde se encuentre. Puede pagarlo anticipadamente de acuerdo a previa cotización con la transportadora o pago contra entrega.
 - b. Para los barrios Santa Sofía, 7 de agosto, metrópolis, la castellana y el Polo en Bogotá el envío será gratis dentro de los 4 días hábiles siguientes a la compra.
 - c. Para Bogotá, el envío de Accesorios (soportes para monitor, portátiles, Tablet, descansa pies, pad mouse, apoyamuecas etc.) tiene un costo aproximado de \$12.000 mas iva , en compras menores a 300.000 antes de iva

- d. Para Bogotá, el envío de Mobiliario (Escritorios, sillas de oficina, sillas infantiles y estaciones de trabajo) tiene un costo de \$25.000 más iva dentro del perímetro urbano.
- e. El mobiliario se entrega armado a menos que el cliente solicite algo diferente.
- f. En Bogotá dentro del perímetro urbano, los pedidos superiores antes de iva a \$300.000 en accesorios y \$900.000 en mobiliario, serán entregados gratuitamente en el domicilio de nuestros clientes, dentro de los 4 días hábiles siguientes al pago, previa coordinación con la persona encargada de recibir.
- g. 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 Bogotá) 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.
- h. Trabajamos con Envía, Inter rapidísimo, 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.
- i. Normalmente el tiempo de entrega en Bogotá por transportadora es de 1 día hábil y para las ciudades principales es de 3 días hábiles. 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 o 2 días adicionales.
- j. 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 envían desarmadas en su caja original con su respectivo instructivo de armado, en Bogotá se entregan armadas.
- k. Para recoger la mercancía en nuestra bodega se requiere presentar documento de identidad del comprador o carta de autorización física o vía e-mail por parte del comprador, confirmando qué persona va a recoger con nombre y CC., de igual manera la persona que recoge debe traer sello.
- l. 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.