

abititalia

H O M E 

**ABITALIA HOME  
POLITICA COMERCIAL 2020**

**Venta**

No hay crédito.

Proyecto pagado al 100% para poder iniciar proceso de producción.

Precio con descuento asignado según el cliente y tabulador.

Inicio de conteo de tiempos para embarque o entrega:

El tiempo empieza a correr a partir de que el depósito aparezca en nuestro sistema y que el contrato este firmado.

**Formas de pago:**

Las formas de pago en ABITALIA S. A. de C.V. pueden ser de las siguientes maneras:

**PESOS:**

Si acude físicamente a BANCO BAJIO (con cheque o efectivo) depositar así:

CUENTA: 22197347

REFERENCIA: Su número de cliente de ABITALIA HOME con su dígito verificador y poner Número de proyecto

Si es transferencia, vía internet a nuestra cuenta BAJIO con su dígito verificador y poner Número de proyecto:

CUENTA: 22197347

CLABE: 030580900014768300 Si se paga con cheque de otro banco hay que considerar que tarda entre uno y dos días hábiles para que entre en firme a la cuenta. Efectivo directo en fábrica en horarios de oficina.

**DOLARES:**

Transferencia, vía internet a nuestra cuenta Banco Base SA, IBM:

BENEFICIARY NAME: ABITALIA S.A. DE C.V.

BENEFICIARY ACCOUNT: 145580384100002012

BENEFICIARY BANK ACCOUNT: 8900111615

BENEFICIARY BANK SWIFT: BBSEMXMX

INTERMEDIARY BANK: THE BANK OF NEW YORK MELLON

INTERMEDIARY BANK ABA: 021000018

INTERMEDIARY BANK SWIFT: IRVTUS3N

INTERMEDIARY BANK BRANCH: NEW YORK, NY

**Modificaciones a pedidos:**

Los cambios de especificaciones del producto a producir se podrán hacer solo hasta antes de que el cliente realice el pago y firme el contrato. No es negociable.

Si se llega a solicitar un cambio una vez firmado el contrato, se va a cotizar, una vez aprobado se manejará como un proyecto nuevo, el cual contará con sus propios tiempos.

Todo pedido cancelado y que ya este en proceso de producción perderá el 100% del pago.

En caso de no haber entrado todavía a proceso de producción se perderá el 60% del pago.

El 40% restante será otorgado como saldo a favor con una vigencia de 6 (seis) meses.

## **Entregas:**

Nuestros productos se manejan por lotes, lo que puede presentar variaciones en la veta, color o textura entre una pieza y otra.

Al igual que una variación milimétrica en las dimensiones finales de los productos con respecto al diseño.

El cliente recibirá notificación de que su proyecto está próximo a terminar o terminado por parte de su asesor de servicio. Una vez informado, enviar un correo solicitando la programación con día y la hora en la que se desea recoger a: [compras@abitaliahome.com](mailto:compras@abitaliahome.com).

Abitalia home responderá al correo con la confirmación de la fecha. En caso de no poder entregar en el día solicitado se proporcionarán opciones para entrega. No se van a entregar proyectos que no estén programados.

El proyecto tendrá un periodo de 10 días de gracia de almacenamiento después de la fecha compromiso de entrega. En caso de que el cliente no pueda recoger el producto durante el periodo de gracia, se le hará un cargo del 5% del total del proyecto, por conceptos de administración y almacenamiento, por mes o fracción. Si es un proyecto de volumen el cargo será del 10% del total del proyecto por mes o fracción.

Precios son I.a.b. en fabrica Abitalia Home (Santa Catarina, Nuevo León).

Para reclamar una garantía de ENTREGA DE PROYECTO se debe llenar y enviar el formato de solicitud de garantía no más de 72 horas después de haber embarcado. El cliente deberá enviar la solicitud de garantía a su asesor@ de diseño.

En caso de ser aprobada la garantía por parte de la fábrica se informará al cliente como procederá la reposición.

### **Responsabilidades del Cliente al recibir pedidos de Abitalia Home.**

El cliente debe revisar de inmediato todo el mobiliario antes de ser instalado.

El cliente tiene 72 horas después de embarque para revisar el producto, para cualquier tipo de reclamación.

En caso de ser día festivo o fin de semana se autoriza reportarlo el día hábil siguiente.

Ya que daños como golpes, despostillados y pandeados, así como problemas debidos al transporte, manejo o almacenamiento pueden ser causados por el transporte o por el cliente, Abitalia Home no podrá aceptar reclamaciones después de 72 horas del embarque. Pues no sabría a quién atribuírselos.

Cualquier defecto de fabricación podrá ser reclamado según la garantía que ofrece el proveedor del material de Abitalia Home.

### **Devoluciones:**

Debido a que prácticamente todos nuestros productos vendibles llevan algún tipo de trabajo con las especificaciones solicitadas, nos es imposible aceptar devoluciones.

### **Descuentos:**

Los descuentos serán otorgados según el tabulador de Abitalia de facturación promedio o según el tipo de cliente.

**Garantías:**

Abitalia S. A. de C. V. ofrece a sus clientes una garantía LIMITADA contra defectos de fabricación bajo los siguientes términos y condiciones:

Golpes o rayones.

Para realizar la reclamación de la garantía es necesario presentar la factura del producto. La garantía sólo será reclamable Abitalia en sus instalaciones.

Daños causados por indebida instalación o preparación de la superficie. Cambio de su característica física (esto significa que el tablero haya sido perforado, cortado, lijado, pintado, etc.), caso por el cual el responsable del producto será el cliente. Humedad permanente y excesiva, inundaciones o ruptura de tuberías que generen fuente de agua permanente, filtraciones de agua del exterior.

La sobreexposición al sol, rayos UV y fuentes de calor excesivas provocan manchas, bordes amarillos, variaciones de tonalidad y tamaño. Esto no será objeto de garantía. Pueden aparecer manchas si la exposición al agua es excesiva y/o permanente por fugas internas en paredes, subsuelos o tuberías hidráulicas defectuosas, en este caso no aplicará garantía.

Los productos fabricados por Abitalia Home están especificados para uso exclusivo en interiores bajo condiciones de uso normal en casa habitación **climatizada sin condiciones de humedad**.

Los acabados que ofrece Abitalia Home están especificados para aplicaciones verticales. No deben ser utilizados en ningún caso como cubierta horizontal o superficie de trabajo.

La garantía está sujeta a las fichas técnicas y guías de cuidado y uso según el producto y su fabricante.

La garantía excluye cualquier tipo de quemadura, raspadura, huellas de diversa índole por intento de reparación, golpe, marca o astilladura, que se generen por abuso, mal manejo o errores generados por el cliente en cualquiera de los procesos para la colocación de herrajes o cualquier otro tipo de manipulación. El producto que haya sido manipulado de su propiedad original de fábrica pierde la garantía.

Las dimensiones de fabricación aceptan una tolerancia de variación milimétrica.

Productos con dimensiones mayores a 1000mm queda fuera de cualquier garantía.

En caso de proceder una garantía, Abitalia Home reparará el producto con defecto. Solo en caso de que no pueda repararlo, restituirá el producto. Abitalia Home no correrá con ningún gasto adicional inherente a conceptos tales como afectaciones a terceros, o cualquiera que se derive de los contratos propios de clientes finales con nuestros clientes, como multas o penalizaciones de cualquier tipo.

Para cumplir con las garantías, de no ser posible reparar, Abitalia Home podrá reponer productos en el mismo acabado que el del producto defectuoso siempre que se tenga existencia de las materias primas. De no ser así se ofrecerá lo más similar que esté disponible en el momento o cambiar las puertas de la cocina hasta en 3.5m<sup>2</sup> en el caso de que la reclamación sea por una cantidad menor a estos 3.5

## **Criterios para definición de defectos:**

### ***Pandeo:***

Definición del defecto.

-Tablero que tiende a torcerse encorvándose, especialmente en el centro.

Cobertura de la garantía.

Piezas pandeadas están cubiertas por la garantía siempre que éste pandeamiento sea mayor a 5mm por metro lineal, medido al centro de la pieza, pasando un hilo de extremo a extremo y midiendo del hilo a la superficie de la pieza.

### ***Delaminación:***

Definición del defecto

-Desprendimiento del acabado en cara y/o cantos de la pieza.

Cobertura de la garantía

- Delaminación por falta evidente de adhesión en cara y/o cantos. Para identificar si el desprendimiento es por problemas de adhesión, la característica principal es que el recubrimiento no vea alteradas sus propiedades físicas, es decir no se encoja, no cambie de color o se altere de alguna forma, solamente se desprende del tablero.

Exclusiones

-No se contemplan desprendimientos ni encogimientos ocasionados por exposición a temperaturas excesivas derivadas de fugas de calor en hornos instalados fuera de la especificación del fabricante o con cierre deficiente en la puerta del horno, ni por proximidad con el vapor de ollas altas o secadoras de ropa, tampoco se contempla la exposición a ambientes cerrados con falta de ventilación donde se genere una temperatura ambiental de 40°C o superior.

### ***Cambio de color:***

Definición del defecto

-Cambio o variante de tono en el producto respecto de su tono o color original.

Cobertura de la garantía

-La garantía cubre la uniformidad de tono en todos sus acabados hasta 60 días después de la compra.

Exclusiones

-La resistencia al cambio de color no contempla la continua exposición por periodos prolongados a la luz del sol, derivada de su instalación en espacios con una mala orientación y/o cercanía a una ventana o puerta.

### ***Craquelado:***

Definición del defecto

-Presencia de un agrietado en el acabado (aplica sólo en las líneas de Laca)

Cobertura de la garantía

-El producto está garantizado en caso de presencia de agrietado o craquelado.

Exclusiones

- Si se limpia con cualquier químico que contenga agentes corrosivos que pueda realizar cuarteaduras o craquelar el producto el daño no será imputable a Abitalia Home.

### ***Burbujas:***

Definición del defecto

-Es cuando se presenta un levantamiento entre el acabado y el sustrato acumulando aire

Cobertura de la garantía

-Nuestra garantía cubre cualquier presencia de burbujas.

Exclusiones.

-Si se limpia con cualquier químico que pueda realizar un desprendimiento de una parte o forme una burbuja en el producto, el defecto no será imputable a Abitalia Home.

### **Cuestiones estéticas:**

Definición del defecto

-Situaciones de contaminación de color, defectos superficiales (hendiduras o levantamientos), grumos, cambios de color, cambios de textura, etc. que no afecten el funcionamiento ni la durabilidad del producto. Cobertura de la garantía

-Nuestra garantía cubre el producto siempre que al observarlo por 5 segundos a una distancia de un metro el defecto se pueda apreciar por una persona que no sepa previamente su ubicación.

### **Proceso de aplicación de una Reclamación – Garantía.**

El proceso normal supone que el cliente mande la información (Formato de garantía e imágenes/video de piezas reclamadas) a su diseñador@ para que se gestione la reclamación. Calidad, revisa la documentación y determina si el problema es imputable a Abitalia Home o no, y le informa al cliente o distribuidor manifestando las razones del veredicto.

-Si aplica la garantía podría solicitársele al Cliente que envíe las piezas para su reparación.

-Si NO aplica la garantía, se le informa al Cliente el motivo que Calidad le dio del porque NO aplica garantía, para que éste lo pueda solicitar nuevamente por comercial.

NOTA: LAS GARANTÍAS NO HACEN COLA EN PRODUCCIÓN.

### **Producto**

DESCONTINUADO: Abitalia Home podrá discontinuar cualquier acabado o modelo como vea necesario.

Aproximaciones a nuestros colores

LACA Y VIDRIO: Sí se realizan aproximaciones:

En casos de complementos causados por daños generados por el cliente o por ampliaciones al proyecto original, el costo de la aproximación será el precio vigente en el momento, sin descuento que aplique.

En todos los casos requeriremos muestra del cliente. Sin muestra no podrá haber aproximación. La medida mínima de la muestra sea de 15cm x 15cm.

Nosotros no guardamos registro de fórmulas para aproximaciones, por lo que habrá que mandar una muestra cada vez que se quiera hacer una aproximación y se cobrará el precio vigente en cada ocasión.

### **Especialidades**

Cualquier producto que no esté dentro de la oferta de muebles que ofrece Abitalia Home, se considerara una especialidad.

Para poder validar la producción se requiere la siguiente información:

Plantas

Cortes

Elevaciones

Bocetos

Imágenes

Todas estas con sus medidas y detalles específicos.

Se recibe la información del cliente y se documenta en el formato de especialidad y se le manda a Ingeniería.

Ingeniería debe autorizar las especialidades.