

ACUERDO DE SERVICIO CON NUESTROS CLIENTES

Condiciones Comerciales, Envío y Tiempos de Entrega

Agradecemos la confianza que deposita en nosotros al comprar nuestros productos. Le 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 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 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 7446646 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. Para el barrio Santa Sofía en Bogotá el envío será gratis. Para el resto de la ciudad el envío es contra entrega y tiene un costo de \$10.000 más IVA.

- b. En Bogotá los pedidos superiores a \$500.000 serán entregados gratuitamente en el domicilio de nuestros clientes, dentro de las 24 horas siguientes al pago, previa coordinación con la persona encargada del recibo.
- c. 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.
- d. 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.
- e. Normalmente el tiempo de entrega por medio de una transportadora es de 1 día hábil y para las ciudades principales es de 2 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.
- f. 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.
- g. 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.
- h. 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.