



## **TÉRMINOS LEGALES INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S.**

TÉRMINOS LEGALES INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S.....	1
1. INTRODUCCIÓN AL E-COMMERCE DE INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S .....	2
2. TÉRMINOS, CONDICIONES Y POLÍTICAS DE E-COMMERCE .....	2
2.1. RESTRICCIONES DE USO .....	2
2.2. TERMINACIÓN DEL SERVICIO .....	3
2.3. USO DEL SITIO .....	3
2.4. RESPONSABILIDAD .....	3
2.5. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS .....	3
3. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, TRATAMIENTO DE DATOS Y COMUNICACIÓN .....	4
3.1. COMUNICACIÓN.....	4
3.2. TRATAMIENTO DE DATOS .....	4
3.3. AUTORIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO .....	5
3.4. COOKIES O WEB BUGS.....	5
3.5. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES .....	5
4. PROCESO DE COMPRA, POLÍTICAS DE PRECIOS Y ENVÍOS .....	6
4.1. POLÍTICAS DE PRECIOS .....	6
4.2. PROCESO DE COMPRA .....	6
4.3. MEDIOS DE PAGO.....	6
4.4. POLÍTICAS DE ENVÍO .....	6
5. POLÍTICAS DE GARANTÍAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES .....	7
5.1. POLÍTICAS DE CAMBIO Y DEVOLUCIONES.....	7
5.2. POLÍTICA DE RETRACTO.....	8
5.3. GARANTÍA O RECLAMO POR CALIDAD.....	8
5.4. EN CASO DE QUE LA GARANTÍA SEA ACEPTADA.....	9

## **1. INTRODUCCIÓN AL E-COMMERCE DE INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S**

Bienvenido al sitio [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) y nuestros canales de comunicación.

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. dispone del sitio web [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) donde ofrece un mejor servicio y experiencia de compra para sus usuarios.

A continuación, se encuentran las condiciones que se aceptan al acceder y navegar en el sitio web. Si en cualquier caso no está de acuerdo con la información o contenido de la página, cierre la sesión. En INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. nos reservamos el derecho a actualizar o cambiar estos Términos y Condiciones sin previo aviso, por lo que recomendamos leer los siguientes apartados en caso de cualquier inquietud.

Al acceder y utilizar el sitio web [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) e interactuar con nuestros canales de comunicación aceptas que estás sujeto a los términos y condiciones y a todas las leyes aplicables al comercio electrónico.

## **2. TÉRMINOS, CONDICIONES Y POLÍTICAS DE E-COMMERCE**

### **2.1. RESTRICCIONES DE USO**

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. es un establecimiento comercial matriculado ante la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. Por lo tanto, no transfiere ningún derecho, título o interés de cualquier contenido al permitir a sus clientes y visitantes del sitio web [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) y nuestros canales de comunicación interactuar con el mismo.

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. tiene en su totalidad la propiedad intelectual de cualquier contenido que se descargue, reproduzca, imprima, redistribuye o se guarde de su sitio web u otros aliados.

Todo el contenido del sitio web incluyendo, imágenes, ilustraciones, gráficos, animación, y diseño del sitio, son propiedad intelectual de INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S., al igual que el contenido del sitio web [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) y nuestros canales de comunicación tienen como propósito para sus usuarios el uso personal y en ningún caso comercial.

Todos los contenidos del sitio web [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) y nuestros canales de comunicación son propiedad exclusiva de INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. incluyendo, pero no limitándose a las reproducciones de artículos, diseño gráfico, logo, imágenes, textos, ilustraciones, fotografías, animaciones u otros signos distintivos, en cualquiera de los lenguajes de programación utilizados y/o utilizables, así como todo el software de funcionamiento y desarrollo del sitio web. La reproducción, distribución, comunicación puesta a disposición de los usuarios, y cualquier otro acto o modalidad de explotación, en cualquier formato online u offline que no haya sido expresamente autorizado por el titular de los derechos de explotación, quedan expresamente prohibidas.

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual e industrial o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con la página web y los productos ofrecidos por la marca.

## 2.2. TERMINACIÓN DEL SERVICIO

Los términos y condiciones se aplican cuando accedes al sitio, estás en el proceso de registro o tienes un proceso de compra. En [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) y por medio de nuestros canales de comunicación se puede dar por terminado el servicio en cualquier momento sin previa autorización. Las disposiciones relativas a derechos de autor, marcas, responsabilidad, limitación de responsabilidad, indemnización u otros, no desaparecen con esta terminación.

## 2.3. USO DEL SITIO

Está estrictamente prohibido el acoso a través del chat y/o correo electrónico, incluido el uso de lenguaje vulgar, obsceno o abusivo. Por lo tanto, está totalmente prohibido cargar, publicar o distribuir a través de este sitio web cualquier contenido que sea difamatorio, calumnioso, obsceno, amenazante, invasor de la privacidad o de los derechos de publicidad, abusivo, ilegal, o de cualquier otra naturaleza similar que pueda constituir o fomentar un delito penal o violar los derechos de cualquiera de las partes intervinientes. El incumplimiento de esta prohibición dará lugar a la responsabilidad y penas contempladas por la ley.

Asimismo, la suplantación de identidad está expresamente prohibida y será sancionada de conformidad con la legislación vigente.

## 2.4. RESPONSABILIDAD

En INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes; por tal razón entregamos tus productos en las condiciones de calidad y cumplimiento establecidos por la ley.

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S., renuncia a las garantías y representaciones hasta el límite impuesto por la ley colombiana, incluyendo, pero no limitando, a las garantías de comercialización y aptitud para un propósito particular legal.

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S., no garantiza que las diferentes funciones contenidas en el sitio web puedan estar sujetas a interrupciones o errores en cualquier momento, tampoco garantiza que el sitio o servidor estén libres de virus, spyware, malware u otras amenazas que puedan afectar la usabilidad de la página.

Se le prohíbe al Usuario transmitir o enviar desde este sitio cualquier material ilegal, amenazador, calumniador, difamatorio, obsceno, escandaloso, pornográfico y/o cualquier otro material que pudiera dar lugar a cualquier responsabilidad civil o penal en los términos de la Ley. Así mismo, el Usuario acepta no utilizar ningún dispositivo, software entre otros para obstruir el funcionamiento correcto del Sitio y de sus contenidos y de las actividades realizadas en el mismo.

## 2.5. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

Al ingresar, hojear y/o usar este sitio, el usuario admite haber leído y entendido estos términos de uso y está de acuerdo en sujetarse a los mismos y cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables que hagan parte de la Legislación Colombiana. Además, cuando el usuario utilice cualquier servicio suministrado en este sitio, estará sujeto a las reglas, guías, políticas, términos y condiciones aplicables a dicho servicio en particular. [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) ni nuestros canales de comunicación se responsabilizan de que el material en este sitio sea apropiado o esté disponible para su uso en otros lugares, estando prohibido su acceso desde territorios donde su contenido sea ilegal. Aquellos que decidan ingresar a este sitio desde otros lugares lo harán

bajo su propia iniciativa y es su responsabilidad el sujetarse a las leyes locales que sean aplicables. **En caso de que el usuario no esté de acuerdo con estos términos, favor abstenerse de usar este sitio o nuestros canales de comunicación.** Cualquier reclamo con relación a este sitio y el material en él contenido está regulado por las leyes de Colombia. Estos términos y condiciones están sujetos a cambios sin previo aviso en cualquier momento, bajo el principio de autonomía de voluntad de [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) y a partir de la fecha de modificación de estos términos y condiciones, todas las operaciones que se celebren entre [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) y nuestros canales de comunicación y el usuario se regirán por el documento modificado.

### **3. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, TRATAMIENTO DE DATOS Y COMUNICACIÓN**

#### **3.1. COMUNICACIÓN**

En cualquier momento, [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) puede enviarte información por medio de correo electrónico, avisos generales a través del sitio o comunicación escrita enviada por correo a tu dirección de registro.

#### **3.2. TRATAMIENTO DE DATOS**

En cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos (LOPD) y normas concordantes, el presente Aviso de Privacidad tiene como objeto informar al Titular sobre el tratamiento al cual serán sometidos los datos almacenados en nuestras bases de datos e informar si estos estarán sujetos a transmisión y/o transferencia a terceras entidades. Las condiciones del tratamiento son las siguientes:

A) INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. identificada con el NIT No. 900463324, será el responsable del tratamiento de sus datos personales.

B) Con objeto de recibir una atención integral como cliente, los datos personales recabados serán tratados con las siguientes finalidades: Contarle acerca de nuestros productos y servicios, alianzas o invitaciones a eventos, realizar fines históricos, científicos o estadísticos, gestión de estadísticas internas, gestión de clientes, históricos de relaciones comerciales, marketing, prospección comercial y publicidad propia. Esta información se le comunicará por medios como mensajes de texto, correo electrónico o por la aplicación WhatsApp. INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. mantendrá contacto con usted con el fin de mantener un vínculo cercano y confiable.

C) Es de carácter facultativo suministrar información que verse sobre Datos Sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad o generen algún tipo de discriminación, o sobre menores de edad.

D) La política de tratamiento de los datos del Titular, así como los cambios sustanciales que se produzcan en ésta, se podrán consultar en el siguiente correo electrónico: [administracion@industriasovi.com](mailto:administracion@industriasovi.com).

E) El Titular puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos con un escrito dirigido a INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. a la dirección de correo electrónico [administracion@industriasovi.com](mailto:administracion@industriasovi.com) indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar; o mediante correo postal remitido a Carrera 65C #25-68, Medellín, Antioquia

F) En cualquier caso y momento el Usuario puede ejercer el derecho a solicitar que los datos suministrados sean eliminados de nuestras bases de datos, realizando una solicitud por cualquiera de nuestros canales de atención.

### **3.3. AUTORIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO**

De acuerdo con el artículo 9 de la LOPD, para el tratamiento de datos personales se requiere la autorización previa e informada del Titular. Mediante la aceptación de la presente política, todo Titular que facilite información relativa a sus datos personales está consintiendo el tratamiento de sus datos por parte de INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S en los términos y condiciones recogidos en la misma.

### **3.4. COOKIES O WEB BUGS**

Este sitio web no utiliza cookies o web bugs para recabar datos personales del usuario, sino que su utilización se limita a facilitar al usuario el acceso a la página web. El uso de cookies de sesión, no memorizadas de forma permanente en el equipo del usuario y que desaparecen cuando cierra el navegador, únicamente se limitan a recoger información técnica para identificar la sesión con la finalidad de facilitar el acceso seguro y eficiente de la página web, con el fin de darle mejor servicio en la página.

Si no desea permitir el uso de cookies puede rechazarlas o eliminar las ya existentes configurando su navegador (Internet Explorer, Firefox, Safari, Chrome, entre otros), e inhabilitando el código Javascript del navegador en la configuración de seguridad.

La mayoría de los navegadores web permiten gestionar sus preferencias de cookies, sin embargo, se debe tener en cuenta que si elige bloquearlas puede afectar o impedir el funcionamiento de la página. Así mismo, uno de los servicios de terceros que se pueden llegar a utilizar para seguir la actividad relacionada con el servicio, por ejemplo, Google Analytics, por lo que, en caso de no desear que se obtenga y utilice información, puede instalar un sistema de rechazo en su navegador web.

### **3.5. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES**

De acuerdo con el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012, el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, salvo lo dispuesto en el artículo 2.2.2.25.2.9 sección 2 del capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015 (Artículo 12 del Decreto 1377 de 2013) y en cumplimiento de los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S solicitará al representante legal del niño, niña o adolescente la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. El responsable y Encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos, aplicando los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias.

## 4. PROCESO DE COMPRA, POLÍTICAS DE PRECIOS Y ENVÍOS

### 4.1. POLÍTICAS DE PRECIOS

En INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. Nuestro compromiso es ofrecerte los mejores productos a un precio asequible. En nuestra página [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) y nuestros canales de comunicación nuestros precios publicados incluyen IVA (19%) según la normatividad vigente en Colombia.

En el caso de que un producto aparezca con un precio incorrecto tanto debido a un error tipográfico o error del sistema como un error por parte del asesor comercial o área de facturación, INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. tendrá derecho a denegar o cancelar cualquier orden puesta para dichos productos.

Cada distribuidor de productos PROTAPER puede ofrecer el servicio de instalación de los accesorios que será cobrado por aparte del precio sugerido por la compañía. Todos los precios que aparecen en la página web son precios sugeridos al público y en ocasiones pueden variar con respecto al precio ofrecido por los distribuidores por tema de impuestos, transporte, etc. Precios en pesos colombianos. No incluye transporte ni instalación.

### 4.2. PROCESO DE COMPRA

Después de elegido y confirmado el pedido con la asesoría de sus especificaciones y compatibilidad con su moto se debe hacer consignación del 100% del valor del artículo en la cuenta bancaria de INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. Una vez realizado el pago debe enviar el comprobante de la transacción junto con los datos solicitados tanto por página web como por tienda virtual para proceder con facturación y posteriormente el envío de la mercancía solicitada. Todas las compras se realizan por medios virtuales debido a que no se ejecutan ventas físicamente por ningún motivo.

### 4.3. MEDIOS DE PAGO

El pago se puede realizar a cualquiera de las siguientes cuentas, no se reciben tarjetas de crédito ni pagos en efectivo:

- **BANCOLOMBIA**  
Cuenta Ahorros 09774078247 a nombre de INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S.  
Convenio 55754
- **BANCO DE BOGOTÁ**  
Cuenta Ahorros 538116823
- **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA**  
Cuenta Corriente 313310006215

Los asesores comerciales no están autorizados para recibir dinero de los clientes. **Solo en caso de ser autorizado por la dirección administrativa de la empresa.** Enviar copia de la consignación a su asesor comercial.

Transferencias desde la plataforma **NEQUI** serán recibidas por monto menor a \$500.000 COP.

### 4.4. POLÍTICAS DE ENVÍO

En INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. Nuestro compromiso es entregar tu pedido a tiempo; por lo tanto, si el día de la entrega del pedido no está presente el solicitante para recibirlo, la transportadora estará en la facultad de entregarlo a una persona mayor de edad que

se encuentre en el domicilio.

Si en tal caso, al momento de la entrega no hubiera nadie en el domicilio, la transportadora efectuará una segunda entrega y posteriormente una tercera y última entrega, en caso de no recibir respuesta, se devolverá el paquete a las instalaciones de la empresa y el cliente será el responsable del valor del flete.

El costo del envío varía según el peso del pedido y lugar de entrega, los envíos se realizan por medio de la transportadora Interrapidísimo para página web y tienda virtual, para pedidos mayoristas según zona a entregar varía y será comunicado al distribuidor. (Aplican condiciones y restricciones).

Para página web y tienda virtual los pedidos que tengan un valor superior a \$250.000 COP, INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S asumirá el costo del flete, si es menor, lo asume el cliente. **La empresa tiene un tiempo estimado de 1 a 3 días hábiles para realizar todo el proceso de cotización, facturación, separación del pedido y envío a las instalaciones de la transportadora asignada a partir del día siguiente que se realice la respectiva consignación;** esto según el flujo de pedidos que haya en el momento, después de entregado a la transportadora quedará a su disposición y dependerá del lugar de entrega, el tiempo estimado es de 1 a 3 días hábiles para el valle de Aburrá y de 3 a 5 días hábiles para el resto del territorio nacional.

Para los clientes internacionales se llevará a cabo el proceso por medio de llamadas telefónicas para determinar la cotización de los productos según la manera o el lugar en que el cliente decida que se envíe el producto.

## **5. POLÍTICAS DE GARANTÍAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**

### **5.1. POLÍTICAS DE CAMBIO Y DEVOLUCIONES**

Queremos que nuestros clientes estén 100% satisfechos con las compras realizadas. A través de la página web no se realizan devoluciones de dinero por artículos adquiridos que no sean compatibles con la moto a la que se le hace la instalación de estos, en caso de autorizarse el cambio del producto según las condiciones que se darán a continuación por favor enviar un correo electrónico a [comercial@industriasovi.com](mailto:comercial@industriasovi.com) con número de la factura y descripción de los productos a devolver o cambiar y de 1 a 2 días hábiles se dará el visto bueno y se comunicarán los pasos a seguir, el cliente se hace responsable de los costos de envío a nuestra empresa e INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. asumirá el flete de regreso. **Los productos adquiridos en promoción no aplican devoluciones de dinero, cuando se solicita un cambio de referencia de un producto en descuento, precio especial u obsequio ambos fletes deben ser asumidos por el comprador, como también cuando cliente decide por criterio propio cambiar el artículo que se envió correctamente con las especificaciones acordadas. Estas solicitudes deben ser realizadas en un plazo no mayor a 5 días corrientes después de ser recibido el producto.**

**Por producto no adquirido directamente con INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. no se hace devolución de dinero ni cambio por medio de la tienda virtual, debe comunicarlo con su distribuidor y él se contactará con la empresa para dar solución.**

En caso de devolución, garantía o cualquier otro acontecimiento sucedido con la mercancía que haya implicado un error por parte de INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. hará que se otorgue una nota crédito, cuando el cliente tenga un saldo a favor o nota crédito, se le estará

contactando en un plazo de 1 a 10 días hábiles para confirmar con él cómo desea proceder. El saldo a favor o nota crédito podrá ser usada durante un plazo de 5 días hábiles desde la fecha de notificación al cliente.

Toda solicitud de devolución de dinero se debe solicitar a través de una carta del solicitante que contenga la razón de devolución, el número de cuenta y entidad bancaria, debe ir firmada y es muy importante que **el titular de la cuenta bancaria sea el mismo que realizó la compra y a quien se facturó** y no de otra persona, en caso de ser así, debe adjuntar la certificación bancaria de la cuenta de la persona a la que se va a transferir el dinero junto a una carta de autorización emitida por la persona que está solicitando el desembolso a esa cuenta.

Para realizar una devolución se debe enviar el producto por medio de una transportadora certificada y comunicarse a nuestra línea de atención al cliente +57 604 3227407 o tienda virtual +57 3505810714 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o enviar un correo a [ventasvirtuales@pro-taper.com](mailto:ventasvirtuales@pro-taper.com), indicando el número de pedido, número de factura, productos que desea devolver y el motivo de la devolución producto.

Para ejercer el derecho a un cambio, los productos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Deben devolverse en el empaque original.
- Deben conservar la etiqueta original.
- Debe estar en perfectas condiciones y con accesorios completos.
- No debe ser un producto discontinuado.
- Debe presentarse la factura de compra, con fecha no superior a 3 días calendario desde la entrega del producto según guía de la transportadora.
- Deberán presentar el producto en nuestras instalaciones.

Solo se aceptan devoluciones con envío contra entrega únicamente por motivos de desperfectos de fábrica, inconsistencias en despachos, errores en facturas y cumplimiento autorizado de garantías.

En el caso de que [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) o en nuestros canales de comunicación se haya enviado por error un artículo diferente al solicitado, reconoceremos el cambio del producto, asumiendo además los gastos de transporte por devolución.

## 5.2. POLÍTICA DE RETRACTO

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. se acoge a la ley consagrada en el Estatuto del consumidor, ley 1480 de 2011, en su artículo 47 según la conformidad de la legislación colombiana. <https://sedeelectronica.sic.gov.co/>

## 5.3. GARANTÍA O RECLAMO POR CALIDAD

**Pasos para una reclamación efectiva, por defectos de fábrica. Pasados 90 días corrientes a partir de la fecha de expedición de la factura, no proceden reclamaciones de garantía por ningún concepto.**

- Envío de correo electrónico a la dirección [ventasvirtuales@pro-taper.com](mailto:ventasvirtuales@pro-taper.com) informando el daño que presenta el producto, con una breve reseña dando a explicar el motivo de falla y/o inconformidad con el producto.
- Adjuntar imagen de la factura
- Adjuntar fotos del producto (producto completo en dos ángulos diferentes y daño específico

- en dos ángulos diferentes)
- Adjuntar video de la falla o daño del producto si la situación lo requiere.

EL GARANTE tendrá 15 días hábiles contados a partir de la radicación de la reclamación para analizar (revisión y diagnóstico) el caso y dar respuesta a EL CONSUMIDOR, así como para contactarlo para validar cómo recopilar los datos adicionales que se requieran y solo el área de producción determinará el tiempo de reparación o cambio, el cual le será informado al cliente, según disponibilidad del repuesto o el bien, en reclamo.

El cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie se dará en caso de no tener solución efectiva por parte del área de producción por una reparación que se pueda llevar a cabo.

#### **5.4. EN CASO DE QUE LA GARANTÍA SEA ACEPTADA**

Tener muy presente que, al momento de la recolección de un producto para garantía, este debe estar en perfecto estado y con accesorios completos. Además, el producto debe estar en iguales condiciones de empaque, cómo fue entregado el producto inicialmente.

El GARANTE tendrá un término de 3 días hábiles, contados a partir de la respuesta, para intentar llegar a un acuerdo con EL CONSUMIDOR sobre el bien a entregar en garantía.

**Si la solicitud de garantía no fuera aceptada después de haberse evaluado por el área de producción y calidad debido a la falta de conformidad con las condiciones indicadas anteriormente, se informará al cliente dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de reclamación para coordinar de nuevo el envío de la prenda; en tal caso esta se enviará con un flete por cobrar al cliente a la dirección de entrega donde se deberá pagar a la empresa transportadora al momento de recibir el producto.**

Antes de realizar un trámite de reclamo por calidad, le invitamos a consultar los motivos más comunes de rechazo de las solicitudes:

- Se excedió el tiempo límite de 90 días después de haberse entregado la compra para hacer el reclamo.
- Productos que presentan daños causados por usos inadecuados, tales como ralladuras, golpes.
- Productos que presenten daños causados por la instalación, mantenimiento, reparación o reinstalación efectuada por el consumidor
- Cuando el repuesto presente daños causados por accidente, catástrofes naturales, uso en condiciones ambientales inadecuadas.

Para inquietudes acerca de nuestros procesos de reclamación, comuníquese a nuestra línea de atención al cliente +57 604 3227407 o tienda virtual +57 3505810714, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o envía un correo a [comercial@industriasovi.com](mailto:comercial@industriasovi.com).