

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los términos y condiciones se refieren a la empresa **HYDROSTEAM S.A.C.** que en lo sucesivo para efectos del presente documento se denominará "La Empresa" y el comprador que será denominado en adelante "El Cliente" de igual manera los productos, equipos y/o componentes, comercializados por la Empresa se denominarán "**La Mercancía**".

1. EL USUARIO.

Es requisito para comprar y/o entregar los productos, **El Cliente** deberá aceptar los Términos y Condiciones de ventas descritos a continuación.

Cualquier persona que realice una transacción con **La Empresa**, declara y reconoce, por el hecho de efectuar la compra, que conoce y acepta todos y cada uno de los Términos y Condiciones descritos a continuación, así como también los demás documentos anexados por referencia, por el solo hecho del registro y/o compra de **La Mercancía**.

Se considera nulo o improcedente cualquier reclamo que no se ajuste a estos Términos y Condiciones.

2. CONTENIDO DEL ACUERDO.

Estos términos constituyen el acuerdo completo entre **La Empresa** y **El Cliente**, con respecto a la compra y/o entrega de **Mercancía(s)** y reemplazan todas las demás comunicaciones orales o escritas entre ambas partes. Sin perjuicio de lo anterior, **La Empresa** y **El Cliente** podrán asumir obligaciones adicionales o diferentes en la oferta a las aquí contenidas, de modo que, en caso de cualquier conflicto entre los términos pactados y estos términos, la oferta entre **La Empresa** y **El Cliente** es una prioridad. **La Empresa** se reserva el derecho de cambiar los términos y condiciones en cualquier momento y de notificar al cliente de la corrección publicada mediante el envío de la nueva cotización a la dirección de correo electrónico proporcionada por el cliente, que se aplicará a la próxima oferta si la compra y/o entrega de **La Mercancía** continúa.

3. INFORMACION TÉCNICA DEL PRODUCTO.

Antes de realizar la compra, **El Cliente** ha evaluado, conoce y acepta la composición del producto y sus características descritas en la Cotización que recibió de **La Empresa**.

4. FACTURACIÓN Y PAGO

4.1 COMPROMISO DE PAGO

El Cliente se compromete a pagar el precio total de lo presupuestado como compensación por los productos vendidos y servicios prestados. Los pagos se realizarán en la fecha acordada en la cotización. En caso de producirse mora y/o retraso en el pago de la presente factura o boleta, el deudor pagará los interés moratorios y compensatorios más altos a partir del primer día hábil bancario en que se produzca el incumplimiento, y permitidos por el BCR sobre el saldo deudor; así como los honorarios profesionales de los abogados y costos judiciales si fuera el caso. Si el plazo de pago es inferior a un año, el importe de la multa se divide proporcionalmente.

4.2 FIANZA/AVAL

De acuerdo con las condiciones especificadas en el presente documento, antes de la entrega de **La Mercancía** descrito en la cotización, **El Cliente** deberá entregar un anticipo en el porcentaje acordado, que constituirá el pago de los bienes vendidos. Si **El Cliente** incumple lo pactado en la cláusula 4.1, pierde el valor del anticipo pagado a **La Empresa**. Asimismo, si **El Cliente** pretende rescindir el presente contrato o cancelar el pedido, deberá pagar por adelantado a **La Empresa** la totalidad del importe como indemnización a la compensación pactada con **La Empresa** junto con los gastos incurridos que a dicha fecha se hayan producido.

5. RESPONSABILIDAD

El Cliente es responsable frente a **La Empresa** y terceros por los daños personales y/o materiales causados directamente por sus responsables y contratistas por el mal manejo de **La Mercancía** durante su operación, quedando **La Empresa** fuera de toda responsabilidad de lesión o daño ante cualquier reclamo. **El Cliente** asumirá los gastos de la correspondiente reparación y/o indemnización. **La Empresa** se exime y declina expresamente cualquier responsabilidad en caso la relación contractual entre las partes este vigente.

6. ENTREGA DE LA MERCANCIA.

La Empresa entregará **La Mercancía** y todos los documentos necesarios dentro del tiempo y lugar especificado en la cotización. Si el pago se realiza de lunes a viernes hasta las 16:00 hrs, el despacho de **La Mercancía** se programará dentro del segundo día hábil (sujeto a disponibilidad de stock), previo envío de comprobante de pago. Los pagos realizados pasado las 10:00 am en días feriados y sábados, se considerará para su atención a partir del primer día hábil siguiente.

Los envíos se realizarán en un plazo no mayor de 02 días hábiles (sujetos a tipo de **Mercancía**), contados a partir del día siguiente de enviado el comprobante de pago, si el envío de este se realizara fuera del plazo de horario establecido la empresa se reserva el derecho de reprogramar la entrega de **La Mercancía** adquirida.

Los horarios de envío serán de lunes a viernes de 9:00am a 14:00 hrs

Cuando se envíe por Agencia, flete u otro medio equivalente, el producto se considerará entregado, desde el momento que llegue a la dirección o agencia de transporte indicada por **El Cliente**. **La Empresa** no se hace responsable de los envíos a provincia, **El Cliente** deberá indicar la empresa de transporte de su preferencia para el traslado de **La Mercancía**. Asimismo, no se hace responsable por las pérdidas o daños derivados del transporte solicitado por **El Cliente**. **La Mercancía** no excederá de treinta (30) días calendario de almacenamiento, durante los cuales **La Empresa** queda liberado de cualquier responsabilidad por cualquier tipo de daño o deterioro que se produzca durante el almacenamiento de **La Mercancía**. No obstante, el retraso de **El Cliente** en la recepción de **La Mercancía** no le exime de las obligaciones de pago pendientes y/o derivadas de dicho retraso.

Cuando **El Cliente** no pueda acercarse a **La Empresa** a recibir **La Mercancía** y desee que se le envíe, deberá enviar una copia de su DNI y luego **La Empresa** le proporcionará un *Acta de Entrega y Recepción de La Mercancía*, el cual debe ser firmado y enviado por el medio que le sea más accesible; de no ser así se cancelará el envío de **La Mercancía**.

En caso **El Cliente** no pueda acercarse a **La Empresa** a recepcionar **La Mercancía** y desee enviar a un representante, deberá enviar una copia de su DNI y luego **La Empresa** le proporcionará un formulario de *Autorización para la Entrega y Recepción de La Mercancía*, el cual debe ser firmado y enviado por el medio que le sea más accesible; de no ser así se cancelará el envío de **La Mercancía**.

7. TRANSPORTE DE LA MERCANCIA.

La Empresa empaquetará y acondicionará **La Mercancía** para evitar daños o deterioro durante el tránsito al destino. Las tinas de fibra de vidrio o las piezas de vidrio templado requieren un embalaje especial, en cuyo caso se incurrirá en gastos adicionales, que se indicarán en la cotización por embalaje o cualquier otra protección necesaria. El embalaje y la documentación dentro y fuera del paquete seguirán estrictamente las instrucciones de embalaje y envío proporcionadas por **El Cliente**.

8. GARANTÍA

La Garantía es de doce (12) meses y rige desde la fecha de emisión de la factura o boleta de compra por cancelación total de **La Mercancía**, no será aplicable para pagos en cuotas o montos fraccionados, estos rigen desde la entrega de **La Mercancía**. Solo se otorgará La Garantía por defecto de fabricación o fallas de materiales empleados en la fabricación de **Las Mercancías** suministradas siempre y cuando sean debidamente revisadas y determinadas mediante un informe técnico emitido por personal técnico de **La Empresa**, para ello **El Cliente** deberá trasladar **La Mercancía** a las instalaciones de **La Empresa**.

La Garantía no cubre trabajos de instalación realizados por técnicos ajenos a **La Empresa**. En caso de reclamo por garantía que implique la intervención y desplazamiento de nuestros técnicos, **La Empresa** cobrará a **El Cliente** el gasto (viáticos) que incurra por la visita, revisión, desmontaje y montaje de los equipos de ser el caso.

El Cliente deberá **Aceptar** los cronogramas de tiempo que maneje el área de **Servicio Técnico**. El plazo máximo de atención del servicio técnico será de 15 días calendarios.

La Mercancía vendida por **La Empresa**, es nueva y ha sido diseñada para ser instalada y manipulada por personas calificadas, en consecuencia, la garantía NO cubre daños causados por impericia, negligencia, instalación inapropiada, fluctuaciones de voltaje ($\pm 4\%$ de la tensión nominal), dureza del agua (no debe ser mayor a 50 ppm), redes eléctricas o hidráulicas defectuosas o incompatibilidad a **La Mercancía**, con dispositivos o componentes que comprometan su buen funcionamiento.

La Empresa se exime/exonera de la obligación de otorgar La Garantía por cualquier daño causado, directo o indirecto, por **El Cliente** o tercero. Así como en caso fortuito o fuerza mayor, desastres naturales como inundaciones, sismos, terremotos o cambios climáticos.

Es requisito indispensable para hacer efectivo el reclamo de La Garantía, la entrega de **La Mercancía** sin uso, sin golpes, rasguños, empaque original, incluyendo la totalidad de los manuales suministrados o cualquier otro accesorio previamente incluido para el momento de la venta, **La Empresa** se reserva el derecho de no recibir **La Mercancía** (equipos) que incumplan con estas condiciones. En caso los productos no cuenten con las especificaciones establecidas **El Cliente** deberá asumir el costo de la habilitación para proceder con la garantía.

Si en razón de La Garantía aquí especificada, **La Empresa** reemplaza o sustituye **La Mercancía** defectuosa, se reserva el derecho de retener y conservar como propiedad **La Mercancía** dañada. Cualquier **Mercancía** reemplazada o sustituida por **La Empresa** a **El Cliente**, solo estará garantizada por el tiempo que reste en transcurrir en función de la garantía original indicada en la factura o boleta de compra y en ninguna circunstancia se considerará la acumulación o extensión de la garantía, fuera del periodo de tiempo establecido inicialmente.

La Garantía NO surtirá efectos si los equipos muestran apertura, intervención o modificación por terceros sin autorización expresa y por escrito de **La Empresa** y/o el fabricante, asimismo queda automáticamente sin efecto toda garantía, si ha sido eliminada, alterada o dañada, la factura o boleta de venta de la compra, código de barra, etiqueta de serie, etiquetas de identificación y/o garantía del fabricante.

Para la Garantía de los generadores de vapor eléctricos **El Cliente** deberá de cumplir con enviar un material fotográfico, concerniente al funcionamiento del "Multímetro Digital y el Test de Dureza de Agua" cuando el producto se encuentre instalado, a **La Empresa**, mediante los siguientes contactos (Teléfono Celular N° 980748213 / Correo Electrónico: ventas@hydrosteamspa.com), todo ello en un plazo NO mayor de SIETE (07) días calendario que se computará de entregado **La Mercancía**.

Los repuestos cambiados en los servicios de mantenimiento o reparación realizados por **La Empresa**, tendrá una garantía de 06 meses, que serán contados desde la fecha de instalación del equipo.

Los servicios de mantenimiento preventivo realizados por **La Empresa** en donde no se hayan cambiado repuestos tendrán una garantía de 7 días hábiles, contados desde la fecha de instalación del equipo.

9. DEVOLUCIÓN

El Cliente tendrá un plazo para la presentación de su solicitud de devolución o cambio de producto de siete (07) días calendarios, contados desde la fecha de entrega en agencia para envío a provincia o entrega en LIMA de **La Mercancía**; **La Empresa** se reserva el derecho de no aceptar la solicitud o de cobrar un porcentaje de la compra por gastos administrativos incurridos en la venta para la aceptación de la solicitud.

La Empresa emitirá una nota de crédito para que **El Cliente** pueda hacer uso de la misma en una próxima compra. No se realiza devolución de dinero. **La Mercancía** debe estar en buenas condiciones, libre de señales de uso y con todos los accesorios incluidos. **La Mercancía** debe estar en su embalaje original, etiquetas, manuales y en buen estado. Los productos no deben haber sido ensamblados ni instalados. Para otros productos de fabricación bajo pedido. **NO** se aceptan **DEVOLUCIONES**.

10. RECLAMO

Toda solicitud de reclamo u observación sobre el producto deberá ser comunicado dentro del plazo de siete (07) días calendarios contados desde la fecha de entregado **La Mercancía** (tal como se detalla en la cláusula 9), la aceptación estará sujeta a evaluación por parte de **La Empresa**. Vencido el plazo señalado se entenderá que el cliente quedó conforme con el producto o servicio brindado, liberando a **La Empresa** de cualquier responsabilidad.

11. CESIÓN

La Empresa no podrá ceder la orden de compra de **El Cliente** a ninguna otra parte sin la aprobación previa por escrito de este último.

12. TÉRMINOS DE LEY

Estos Términos y Condiciones Generales serán interpretados de acuerdo con las leyes de Perú, sin dar efecto a cualquier principio de conflictos de ley. Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones Generales es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, deberá ser interpretada dentro del marco del mismo y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

13. NOTIFICACIONES

Cualquier comentario, inquietud o reclamación respecto de los anteriores Términos y Condiciones Generales, o la ejecución de éstos, deberá ser notificada por escrito a La Empresa a las siguientes direcciones de correo electrónico, ventas@hydrosteamspa.com

14. JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE.

Este acuerdo estará regido en todos sus puntos por las leyes vigentes en la República de Perú. Cualquier controversia derivada del presente acuerdo, su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a los Tribunales competentes

tanto **La Empresa** como **El Cliente**, los cuales se reunirán e intentarán, por un plazo de treinta (30) días, resolver el conflicto de buena fe. En caso de que alguna de las partes rehusará reunirse, la otra parte podrá inmediatamente referir el asunto al proceso judicial. Las partes se someterán a la jurisdicción de los tribunales del domicilio de **La Empresa**, Incahuasi 252-256, Código Postal 15004, Distrito de El Agustino, para lo cual los Usuarios y/o Consultoras renuncian al fuero de sus domicilios.

Condiciones Generales de Contratación de Servicio.

Cualquier persona que realice una transacción con **La Empresa**, declara y reconoce, por el hecho de solicitar el servicio, que conoce y acepta todos y cada uno de los Términos y Condiciones descritos a continuación. Se entenderán conocidos y aceptados los Términos y Condiciones, así como también los demás documentos anexados por referencia, por el solo hecho del registro y/o compra de productos.

I) No realizamos trabajos de OBRA CIVIL, picados, resanes, habilitación de puntos agua, desagüe ni electricidad (cableado ni colocación de tuberías), etc., a no ser que se considere previamente en la cotización. **2.-** El servicio no incluye **MATERIALES**, a excepción que existiese un previo acuerdo entre **El Cliente** y **La Empresa** **3.-** Fuera de Lima Metropolitana, el cliente deberá cubrir el costo de Viáticos y Flete. **4.-** **El Cliente** deberá contar con todos los puntos habilitados correctamente según lo señalado por el técnico de **La Empresa**, previa a la instalación. **5.-** Si los puntos habilitados por **El Cliente** no cumplen con las indicaciones técnicas al momento de la instalación se deberá reprogramar el servicio, el cual se considera un servicio adicional y se cobrará instalación fallida (una suma porcentual equivalente al 30% de la contratación del servicio). **6.-** Para servicios a provincia, el cliente deberá asumir con todos los gastos que incurran en el **Servicio**, como viáticos, fletes de materiales y herramientas. **7.-** Considerar que si la distancia es mayor a 18 horas el cliente asume los pasajes de los técnicos en **Avión**.

II) El Cliente tendrán un plazo de siete (07) días calendarios para manifestar su reclamo referente al servicio prestado. Transcurrido el tiempo máximo establecido, **La Empresa** quedará exento de toda responsabilidad y toda prestación de servicio posterior incurrido por ello tendrá un costo adicional el cual será asumido por el cliente.

III) Los servicios prestados por mantenimiento correctivo a **Las Mercancías**, están cubiertos por tres (03) meses de garantía, solo por los repuestos cambiados (06) meses, cuando estos sean instalados por personal técnico de **La Empresa**; contabilizados desde la emisión del comprobante de pago por los repuestos.

IV) Es de conocimiento del **El Cliente**, que la tensión eléctrica suministrada a nuestros equipos no deberá tener una variación de tensión de $\pm 4\%$ de la tensión nominal (220volt). Para ello **El Cliente** deberá coordinar con su técnico electricista para que este seleccione el calibre del conductor eléctrico adecuado; este circuito eléctrico deberá ser independiente para el equipo cotizado.

V) El agua de la red pública contiene impurezas, tales como la cal, que pueden provocar depósitos de calcio y obstruir las piezas internas del generador de vapor. Para hacer válida la garantía el agua suministrada al Generador de Vapor Eléctrico debe contar con un nivel de dureza de agua blanda (0 – 50ppm como máximo). Para prolongar la vida útil del generador de vapor y evitar las incrustaciones de sarro en el tanque y en las resistencias eléctricas en corto tiempo. Pero si el agua se encuentra entre un nivel de MODERADAMENTE BLANDA (50 – 100 ppm) hasta MODERADAMENTE DURA (200 – 300 ppm) se debe realizar mantenimientos programados que van desde los 6 a 10 meses, contados desde que se instaló Generador de vapor. En caso de que el agua sea MUY DURA (mayor a 300 ppm) es necesario e imprescindible instalar un ablandador de agua.