II. Disposiciones sobre la compra

A. Condiciones de Compra.

Conformidad con los Términos y Condiciones

Toda gestión de compra de los productos de Pewen efectuada por el Cliente a través de los canales digitales se regirá por los presentes Términos y Condiciones.

Pewen aplica la mayor diligencia posible tendiente a que el contenido de los canales digitales reproduzca con exactitud los productos ofrecidos, tratando de minimizar la existencia de imprecisiones en la descripción, calidad e imagen. Intentamos que todas las representaciones de los productos reproduzcan con la mayor fidelidad posible colores, tonalidades, patrones, texturas y veteados de pisos y cerámicos. No obstante, tratándose de representaciones digitales podría existir una variación entre el producto original y la percepción de su imagen por el cliente. Ante cualquier duda se sugiere al cliente verificar las características del producto en nuestros locales comerciales no haciéndose Pewen responsable por cualquier eventual diferencia.

El uso de la función Presupuesto es gratuito y opcional. La efectividad de los resultados que esta herramienta arroja depende de las medidas aportadas por el cliente. Se sugiere incluir un 10% adicional de producto para cubrir cualquier imprecisión de la superficie, eventuales cortes o reemplazos. Pewen no se responsabiliza por cualquier error que resulte del mal uso y/o incorrecta alimentación de datos de la función Presupuesto. Para obtener un resultado efectivo se recomienda verificar la exactitud de la información, medidas y materiales y/o consultar a nuestro personal capacitado antes de realizar su compra.

Tanto el cliente como Pewen tienen el derecho a cancelar la transacción hasta el momento en que se haga efectiva la entrega del producto. Producida la cancelación, Pewen reembolsará íntegramente el pago efectivamente realizado no haciéndose responsable de las demoras que la gestión administrativa conlleve.

B. Moneda de la Operación.

En nuestra operatoria cotidiana tratamos de ofrecer a los clientes las mayores posibilidades de pago. Es así que pueden adquirir nuestros productos a través de los canales digitales mediante pago en pesos argentinos, moneda de curso legal en la República Argentina, transferencia en dólares e, incluso, pago en dólares billetes en nuestros locales comerciales.

C. De las características, usos y precios de los productos.

Pewen vende a través de sus canales digitales los productos ofrecidos en línea. Allí se describen las características y usos de cada uno, el precio de estos y, de existir, las eventuales promociones. Su variada oferta incluye diversas propuestas adaptables a todas las necesidades:

- PISOS FLOTANTES MELAMINICOS
- PISOS VINILICOS CLICK
- PISOS VINILICOS DE PEGAR
- PISOS HOMOGÉNEOS
- PISOS DE PORCELANATO
- PISOS DE CERÁMICA
- PISOS TECNICOS
- PISOS AUTOPOSANTES
- PISOS PREFINISHED
- CESPED SINTETICO
- DECK WPC
- REVESTIMIENTOS ALISTONADO DE MADERA
- REVESTIMIENTOS DE PVC
- PIEDRAFINA
- REVESTIMIENTOS CEMENTICIOS

Pewen se obliga en cada caso a entregar el producto según las características indicadas en su descripción, al precio y a las promociones allí establecidas. La venta no incluye el servicio de entrega ni la instalación. Ambos servicios deberán solicitarse como adicionales no incluidos en el precio del producto.

D. Del Pago en los canales digitales.

Para llevar a cabo la compra mediante los canales digitales, el Cliente deberá utilizar alguno de los siguientes métodos de pago disponibles y aceptados por Pewen: Tarjeta de Crédito o Débito mediante Botón de Pago, Cobro Telefónico, cheque electrónico o Transferencia Bancaria. En el pago con Tarjeta de Crédito o Débito, la factura se emite a nombre del titular de esta. En el caso de compras en nuestros locales comerciales, además del pago con tarjeta, puede abonar en efectivo (en pesos o dólares billete) o con cheque bancario. En esta última modalidad y en el caso de cheque electrónico, la entrega de la mercadería se efectúa una vez acreditado el mismo.

La transacción de compraventa mediante Botón de Pago es administrada por Prisma Medios de Pago S.A.U., Lavardén 247, C1437FBF, CABA, Argentina. Pewen no almacena, procesa ni transmite datos bancarios y/o de pago del cliente. Dados los riesgos que conlleva la operatoria digital, sugerimos al cliente el cuidado y buen uso de su información confidencial incluyendo nombre del titular de la tarjeta de crédito o débito, número de tarjeta, fecha de expiración y Código de Seguridad. Pewen no se hace responsable por daños y perjuicios originados en el uso indebido de los datos señalados anteriormente.

El pago se habilita una vez confirmada la operación de compra. En el caso de transferencia, el cliente deberá enviar email adjuntando el comprobante bancario. Si lo efectúa mediante Botón de Pago recibirá un email de Payway confirmándolo. En el caso de pago por local, se emite el comprobante en el momento acorde a la modalidad de pago. Una vez efectuado el pago, con la emisión del pedido, el cliente recibe un email confirmatorio.

Pago mediante Transferencia Bancaria: el Cliente deberá efectuar el pago total una vez confirmada por Pewen la orden de compra. La empresa suministrará los datos necesarios para realizar la transferencia a través del correo electrónico registrado por el cliente. Efectuado el pago, el cliente deberá confirmarlo a Pewen enviando el comprobante mediante la misma vía. Esto sin perjuicio del control bancario posterior que efectuará la empresa. De no acreditarse el pago, se procederá con la cancelación de la orden de compra comunicándole al Cliente, mediante el correo electrónico registrado, junto con la aclaración del motivo. Pewen sólo asegurará el resguardo del inventario de la orden hasta recibir el pago de esta. Una vez efectuado el pago, el Cliente recibirá un correo de confirmación de la compra, informándole la fecha estimada de entrega de los productos.

E. Entrega y Recepción de los productos.

Cuando el cliente realiza una compra a través de los canales digitales o en nuestros locales, existen dos modalidades habilitadas para la entrega y recepción de los productos comprados:

Entrega en Local comercial: El cliente deberá consultar previamente la disponibilidad del producto de su interés antes de realizar la transacción. Una vez realizada la compra recibirá un correo electrónico indicando la fecha a partir de la cual puede retirarlo en forma personal. En el caso que el retiro lo efectúe un tercero, el cliente deberá autorizarlo previamente mediante un correo electrónico dirigido a Pewen. Al momento del retiro, el autorizado deberá acreditar su identidad con documento según los datos suministrados por el cliente en su autorización.

El producto deberá ser retirado dentro de los 7 días corridos contados a partir de la fecha de puesta a disposición del producto para su retiro salvo que hubiera optado por la modalidad de **ACOPIO CON CARGO**. Salvo este supuesto, si en el plazo de 7 días no se produce el retiro, recibirá un nuevo correo electrónico a fin de comunicarle que tiene 48 hs. para efectuarlo, vencido el cual, se procederá a realizar la cancelación de la orden de compra y a gestionar la devolución de su pago. Pewen no es responsable de las demoras que puedan producirse debido a la operatoria de reintegro de pago.

PEWEN DISPONE DE UN SERVICIO DE ACOPIO CON COSTO A CARGO DEL CLIENTE – Este servicio adicional deberá ser solicitado por el cliente con la compra consultando el tiempo de almacenamiento del producto y el costo de éste

Entrega a Domicilio: En el caso que el cliente opte por la entrega a domicilio, se efectuará según las siguientes condiciones:

Dentro del plazo de 72 hs. de efectuada la compra y recibido el correo electrónico de confirmación será contactado por el Área Logística de la empresa con quienes acordará la fecha de entrega que en ningún caso será inferior a 96 horas a partir de la fecha de compra. Efectuada la transacción y de acuerdo con el plazo estimado.

A fin de acordar la fecha Pewen informa que las entregas sin cargo se efectúan en días hábiles de lunes a viernes en el horario de 8 hs. a 15 hs.

Pewen no se hará responsable por cualquier reprogramación de entrega motivada en razones operativas y/o logísticas. **Se informará al cliente cuando la entrega del producto se encuentre en tránsito (mediante correo electrónico)**. Cualquier cancelación de la compra producida a partir de este aviso no dará derecho al reintegro del pago efectuado en concepto de costo de entrega o flete. Si el cliente no pudiera recibir la entrega en la fecha acordada, y no pudiese reprogramarse por causas imputables al mismo, la mercadería quedará a disposición en el depósito para su retiro por el cliente por un plazo de 30 días corridos a partir de la fecha de entrega. Vencido ese plazo se procederá a realizar la cancelación de la orden de compra y a gestionar la devolución de su pago. Pewen no es responsable de las demoras que puedan producirse debido a la operatoria de reintegro de pago.

Pewen ofrece un servicio de entrega sin cargo para C.A.B.A. y G.B.A. El resto de las entregas a Domicilio tiene un costo que deberá ser abonado por el cliente en forma directa a la empresa Transportista

Los productos únicamente podrán ser entregados en el domicilio informado a tal efecto por el cliente. La recepción de productos deberá ser hecha por el mismo, o bien, por persona autorizada que deberá acreditarlo mediante exhibición de documento de identidad y copia del email de confirmación de la compra.

Todas nuestras órdenes de entrega a domicilio incluyen sólo la maniobra básica de descarga y depósito en una superficie accesible y únicamente a nivel de planta baja. No está permitido al transportista desarmar el embalaje o efectuar otras maniobras para la entrega.

Pewen entrega los pedidos debidamente verificados y en perfectas condiciones. No obstante, al momento de la entrega, el cliente o su autorizado deberá revisar el producto constatando la inexistencia de defectos visibles tales como golpes, rayaduras, manchas, embalajes abiertos, faltante de producto u otras irregularidades. **Es condición necesaria para activar la garantía, efectuar un reclamo o gestionar una devolución que el remito esté debidamente firmado por el cliente haciendo constar que recibió el producto de plena conformidad o detallando la irregularidad verificada.** Caso contrario, Pewen NO se hace responsable por ningún reclamo ni garantiza el producto, debiendo dirigir el reclamo a la empresa transportista responsable de la entrega.

ES IMPORTANTE REVISAR LA MERCADERÍA EN EL MOMENTO DE LA ENTREGA / EN CASO DE DEFECTOS O IRREGULARIDADES EN EL MATERIAL Y/O SU EMBALAJE 1. Anotar las irregularidades 2.Rechazar / Devolver la mercadería al transporte 3.Documentar (Fotos/video). 4.Efectuar el reclamo inmediatamente

F. De la Garantía.

La calidad de cada producto comercializado por Pewen se ajusta a los estándares de calidad más exigentes. Esta calidad se extiende a su garantía que aseguran al cliente/consumidor una experiencia segura y satisfactoria al adquirirlo.

Pewen ofrece una garantía por defectos de fabricación de seis meses a partir de la compra del producto. Esta garantía incluye toda su línea de pisos vinílicos, flotantes melamínicos, pisos homogéneos, pisos técnicos, césped sintético, porcelanatos, decks WPC (Wood Plastic Composite), revestimientos de pared de PVC, madera, cementicios, piedra, salvo los productos **OUTLET/SOPO/OFERTA X STOCK LIMITADO.**

Esta cobertura de garantía se otorga en forma directa a favor del cliente que adquirió nuestros productos según nuestros registros no incluyendo a terceros. La garantía de calidad se extiende por el mismo plazo a la colocación en los casos que sea efectuada por nuestros instaladores.

El Área de Atención suministra al cliente las indicaciones específicas para la manipulación, instalación y mantenimiento según el producto.

Esta garantía **NO** cubre deterioros producidos por un uso inapropiado del producto, incluyendo un destino diferente al previsto en las especificaciones, rayaduras, golpes u otro maltrato del material. Tampoco cubre una colocación defectuosa o incorrecta que no contemple las indicaciones para su manipulación e instalación, uso de productos y/o líquidos inadecuados para su mantenimiento o errores de cálculo en la cantidad de material, sea por exceso o defecto.

La empresa ofrece a sus clientes un servicio especializado de colocación en las zonas de CABA/GBA, Neuquén y Córdoba con personal altamente capacitado. Este servicio NO está incluido en el precio del producto y debe contratarse como un adicional.

INFORMACIÓN IMPORTANTE:

El incumplimiento de las indicaciones específicas afecta el rendimiento del producto y deja sin efectos la garantía. Pewen NO se hace responsable por ningún reclamo ni garantiza el producto que haya sido instalado en estas condiciones. Por favor, leer detalladamente las indicaciones que se enumeran a continuación:

***ASESORAMIENTO PREVIO.** Nuestros asesores comerciales y de atención al cliente lo asesorarán sobre las opciones más convenientes según sus necesidades. La existencia de pisos radiantes, ambientes de tránsito intenso, mascotas y superficies a la intemperie requiere determinados tipos de productos. La utilización de revestimientos inadecuados para esas particulares condiciones afecta su rendimiento.

***NO. No se debe colocar directamente sobre pisos con parquet u otro revestimiento sin removerlos previamente**. Las irregularidades, defectos o desprendimientos del revestimiento inferior reducen el rendimiento y la vida útil de nuestros productos ocasionando su deterioro.

***NO. No se debe colocar directamente el producto sobre superficies que presentan irregularidades o desniveles, sean pisos o paredes**. La carpeta sobre la cual se va a colocar el producto debe estar en perfectas condiciones. Recomendamos **NO CONTINUAR** con la instalación hasta tanto el cliente solucione este problema.

***NO.** No se debe colocar directamente el producto sobre superficies que presentan humedad en la carpeta o en el perímetro de la superficie a recubrir. Recomendamos **NO CONTINUAR** con la instalación/colocación hasta tanto el cliente solucione este problema.

***NO.** Los cortes de tablas y/o cepillados de puertas muchas veces deben efectuarse en el mismo lugar de la colocación. Esto genera inevitables partículas de polvo que pueden afectar el ambiente a colocar como el resto de los ambientes. Pewen NO se hace responsable por ningún reclamo por las partículas de polvo que puedan presentarse en la colocación.

***NO.** Pewen brinda la información necesaria para el mantenimiento y el óptimo rendimiento de sus productos. Es necesario cumplir con las indicaciones específicas para la protección de las superficies. Pewen NO se hace responsable por ningún reclamo ni garantiza los deterioros del producto producidos por la utilización de químicos inadecuados, manchas de grasa u otras sustancias que puedan alterar las superficies instaladas.

Al respecto recomendamos leer el ANEXO V. Información Importante

G. Devoluciones y Cancelaciones.

Nuestro objetivo es brindar una experiencia de compra de calidad, acorde con las mejores prácticas. Nuestra política de devoluciones se ajusta estrictamente a las exigencias de la actual Ley de Defensa del Consumidor.

Se entiende por cancelación la decisión de retractarse, dejando sin efecto la compra, siempre y cuando esté pendiente la entrega del producto. Se debe gestionar mediante correo electrónico adjuntando comprobante de compra. Sólo se aceptarán cancelaciones previo a la entrega del producto y siempre dentro del plazo de 30 días corridos de la fecha de compra.

La devolución, por el contrario, implica la entrega previa del producto y el posterior desistimiento del cliente con la devolución del pedido completo. Sólo se aceptarán devoluciones dentro de los 30 días corridos de recibido el producto. En ningún caso se aceptan devoluciones parciales de la mercadería sean cajas completas del producto, recortes o sobrantes de este. Se debe gestionar mediante correo electrónico adjuntando el comprobante de compra y el remito de entrega del producto.

En ningún caso se efectuará retiro del producto ni se efectuará reembolso del costo del flete. Una vez confirmado el inicio de gestión de devolución, queda a cargo del cliente la devolución del producto al domicilio de origen o, en su defecto, al local de Pewen más cercano a su domicilio debiendo acompañar los originales de los comprobantes antedichos y el correo electrónico donde se le confirma el inicio de gestión de la devolución.

Las devoluciones incluyen todos los Productos de Línea. EN NINGÚN CASO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES PARCIALES NI TAMPOCO DEVOLUCIONES DE PISOS OUTLET/SOPO u OFERTA. El producto deberá devolverse en las mismas condiciones en que fuera recibido conforme remito, sin deterioros en su calidad ni su embalaje.

Tampoco se aceptan devoluciones de los sobrantes de material que quedan de la instalación del producto cualquiera sea la cantidad o el estado que se encuentren. Como en cualquier material vinculado a la construcción existe un margen de sobrante que es necesario para los recortes, zócalos y cualquier eventualidad futura que requiera un reemplazo posterior. EN NINGÚN CASO SE ACEPTARAN DEVOLUCIONES VINCULADAS A ESTOS REZAGOS Y/O SOBRANTES.

A partir de la recepción y verificación de la devolución, se procederá al reembolso del pago. Tanto en el caso de devoluciones como de cancelaciones el reembolso se realizará conforme la modalidad de pago original del Cliente. En ambos casos se respetará el valor del producto abonado sin reembolso del costo del flete. Pewen no se hace responsable de las demoras que puedan producirse a raíz de la operatoria de reintegro de pago que puede verse demorada por la plataforma de pago interviniente, la institución bancaria o la gestión necesaria según la modalidad de pago utilizada por el Cliente. En el caso de pagos con tarjeta de crédito el plazo máximo de 30 días para el reembolso es impuesto por Prisma Medios de Pago S.A.U. la que no hará lugar a ninguna gestión superado ese término.

Pewen se reserva el derecho de cancelar la transacción y hacer el reembolso conforme la modalidad original de pago del Cliente, en los siguientes casos:

- Cuando en un periodo de 30 días a partir de la fecha de compra, no se logre contactar al Cliente en el teléfono o correo electrónico proporcionado por éste, al momento de realizar la transacción, para notificarle eventualidades con su orden de compra como la disponibilidad de productos, seguimiento o validación de datos.
- Cuando en una orden de entrega a domicilio, en un periodo de 30 días a partir de la fecha de compra, no se logre contactar al Cliente en el teléfono o correo electrónico proporcionado por éste, al momento de realizar la transacción, y no se pueda entregar el producto por razones imputables a éste o silencio.

H. Protección de los Datos Personales.

La privacidad de nuestros clientes/consumidores es muy importante para Pewen. Los datos personales que nos proporcionas a través de nuestros canales digitales son utilizados para procesar pedidos, garantizar entregas adecuadas, brindar un mejor servicio al momento de tu visita o llamada, evaluar y mejorar continuamente los productos y servicios que ofrecemos así como enviarte información promocional. Para saber más sobre la manera en que obtenemos, utilizamos, compartimos o almacenamos tus datos personales, favor de consultar los presentes Términos y Condiciones **III.SEGURIDAD DE DATOS Y PRIVACIDAD** y Política de Privacidad de Pewen en **www.pewenpisos.com.ar/politica-de-privacidad**

I. Contáctanos.

En caso de dudas sobre la información suministrada dentro de los canales digitales, de los productos ofrecidos, de su presupuesto o transacción de compra, puedes contactarnos a través de nuestro Servicio al Cliente en el teléfono 0810-345-7476, WhatsApp 11 3034 9898 Service o al email atencionalcliente@pewenpisos.com.ar

J. Conformidad con los términos y condiciones. Resolución de controversias

El acceso, utilización o celebración de cualquier operación a través de nuestros canales digitales, significa conformidad con los presentes términos y condiciones que, como Cliente, declara haber leído y aceptado. En caso de controversia derivada de la aplicación o interpretación de los presentes términos y condiciones, las partes se someterán al Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC) y/o a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, renunciando a cualquier otra jurisdicción o fuero, presente o futuro que pudiera corresponder por razones de su domicilio o cualquier otra causa.

Responsable PEWENPISOS Y REVESTIMIENTOS, Jorge Newbery 3458, C1427 CABA, República Argentina, Código Postal 1427. Si tienes alguna duda sobre los Términos y Condiciones Generales o demás políticas y principios de Pewen sugerimos comunicarse al teléfono 0810 345-7476, WA 1130349898 o a nuestro correo electrónico atencionalcliente@pewenpisos.com.ar

Última Actualización: fecha 17/10/22