

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y GARANTÍA

ISA DESIGN, SOCIEDAD ANÓNIMA

Le damos la bienvenida a **ISA DESIGN** y agradecemos por depositar su confianza en nosotros.

Estos Términos y Condiciones de Uso y Garantía, rigen la relación entre el cliente e **ISA DESIGN, SOCIEDAD ANÓNIMA** e incluyen información sobre el Servicio proveído por **ISA DESIGN, SOCIEDAD ANÓNIMA**, así como los términos bajo los cuales se regirá la garantía del producto, lo cual se detalla a continuación. En el momento en que el Cliente realice el pago del servicio contratado o del producto adquirido, acepta estas condiciones.

ISA DESIGN, garantiza el trabajo de calidad y experiencia en sus servicios con personal y maquinaria altamente calificada. Asimismo, **ISA DESIGN, SOCIEDAD ANÓNIMA** garantiza que todos sus productos son procesados dentro de los estándares y márgenes de calidad, lo cual los convierte en excelentes productos para la venta, por lo cual antes de su entrega son revisados por un personal calificado que evalúan calidad de los mismos; tales condiciones son verificadas por usted como cliente antes del egreso de las instalaciones de almacenamiento de los productos.

ISA DESIGN, SOCIEDAD ANÓNIMA, también garantiza un trabajo de calidad en sus servicios adicionales de mediciones, instalación, comunicación y relación comercial con el cliente.

I. INFORMACIÓN LEGAL

La entidad **ISA DESIGN, SOCIEDAD ANÓNIMA** (en adelante "ISA DESIGN"), es una entidad constituida conforme a las leyes de la República de Guatemala. Todos los servicios contratados, serán brindados por ISA DESIGN, y todos los productos adquiridos son propiedad de ISA DESIGN.

ISA DESIGN es una sociedad que, entre otras, se dedica principalmente a la compra y venta de materiales de construcción, así como importación y exportación de los mismos; compraventa, importación y exportación de cualquier producto industrial, comercial o agrícola; promoción, mercadeo, almacenaje, importación, exportación de cualquier tipo de productos, o en general, bienes y servicios; fabricación, manufactura y comercialización de

todo tipo de productos, bienes o servicios de lícito comercio; y otros que constan en la escritura social.

II. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y GARANTÍA 1. DISPOSICIONES GENERALES

Los Términos y Condiciones de Uso y Garantía que se exponen a continuación, rigen la relación entre el cliente e ISA DESIGN, así como los términos de la garantía de los productos adquiridos. El cliente debe leer, cuidadosamente, los Términos y Condiciones de Uso y Garantía antes de adquirir alguno de los servicios o productos de **ISA DESIGN**. Al efectuar el pago del servicio contratado o producto adquirido a **ISA DESIGN**, el cliente acepta Términos y Condiciones de Uso y Garantía y accede a estar legalmente vinculado a los mismos, tal y como aparezcan en la fecha en que el cliente haya perfeccionado la relación contractual, es decir, al momento de pago. Si el cliente no está de acuerdo con los Términos y Condiciones de Uso y Garantía y no los acepta, no debe de contratar con **ISA DESIGN**.

En estos Términos y Condiciones de Uso y Garantía, cualquier referencia a "**ISA DESIGN**" se refiere a **ISA DESIGN, SOCIEDAD ANÓNIMA**, sus empresas, subsidiarias y otras sociedades relacionadas. Estos Términos y Condiciones de Uso y Garantía se aplicarán junto a cualesquiera otros términos específicos y la orden de compra de los servicios ofrecidos por **ISA DESIGN**.

ISA DESIGN SE RESERVA EL DERECHO DE MODIFICAR ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y GARANTÍA, EN CUALQUIER MOMENTO Y, CUANDO LO HAGA, EL CLIENTE TENDRÁ ACCESO A LA VERSIÓN ACTUALIZADA A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB DE ISA DESIGN EN EL SIGUIENTE ENLACE <https://www.isaguat.com/terminos-y-condiciones-de-garantia/> LA VERSIÓN ACTUALIZADA DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y GARANTÍA ENTRARÁ EN VIGOR, A PARTIR DEL MOMENTO EN QUE SEA PUBLICADA EN SU PÁGINA WEB. EN CONSECUENCIA, LOS CLIENTES SE COMPROMETEN A CONSULTAR, REGULARMENTE, LOS TÉRMINOS GENERALES DE CONTRATACIÓN DE ISA DESIGN.

2. DEL MATERIAL Y PRODUCTO DE ISA DESIGN:

El granito, cuarzo, mármol son productos de la naturaleza. Como con todos los materiales naturales, no hay dos planchas exactamente iguales. ISA DESIGN no será responsable de las variaciones de color, depósitos minerales, las tendencias direccionales, vetado y

textura. Asimismo, ISA DESIGN no garantiza que los materiales entregados serán iguales a las muestras suministradas y/o a los materiales exhibidos en el punto de venta o a los registros fotográficos enviados directamente, o los que aparecen en la página web de ISA DESIGN, por tratarse de productos de la naturaleza.

Al ser los materiales suministrados y/o instalados piedras naturales metamórficas que por su naturaleza presentan poros, en mayor o menor medida, generalmente imperceptibles a simple vista. La existencia de vetas, poros, tonos y granulometría no es defecto de calidad de los mismos y no se acepta como causal de reclamación de garantía.

Adicionalmente, ISA DESIGN recomienda que el cliente selle sus topes de granito, mármol, cuarzo para hacerlos resistentes a las manchas; sin embargo, el granito, mármol, cuarzo no son a prueba de manchas o raspaduras. El cuidado apropiado y el sellado son necesarios para reducir la posibilidad de manchas. Asimismo, se sugiere darle mantenimiento a los productos cada seis (6) meses con el fin de evitar que la capa retardante de absorción aplicada inicialmente, pierda su efecto y así se garantice una mayor resistencia al manchado.

III. DE LA GARANTÍA

1. **Del pago íntegro.** Al momento de que el cliente haga el pago final del servicio contratado o producto adquirido, **ISA DESIGN** ofrece una garantía del producto al cliente, por medio de la cual garantiza la ejecución de la fabricación e instalación de los topes de granito, mármol y/o cuarzo.

2. **Del plazo.** La garantía ofrecida por ISA DESIGN, tendrá un plazo de vigencia de UN (1) AÑO, plazo que comenzará a correr DESDE EL MOMENTO DE SU INSTALACIÓN.

3. **Del alcance de la Garantía.** La garantía ofrecida por ISA DESIGN no INCLUYE LOS PRODUCTOS QUE NO HAN SIDO PAGADOS EN SU TOTALIDAD. La garantía NO cubre características físicas de la piedra. El granito, mármol, cuarzo no tienen fuerza de flexión, por lo que es sumamente sugerido que ninguna persona se pare encima del top. Esta garantía NO cubre cualquier cambio estructural o presión extrema. Asimismo, es altamente sugerido que NO se coloquen artículos pesados sobre el tope, como una caja de herramientas, por ejemplo, ya que podría causar daños sobre el mismo, rayarlo o agrietarlo. Cualquier daño que resulte después de la instalación adecuada de un producto aceptable se considerará que se han producido sin responsabilidad de ISA DESIGN. Adicionalmente,

cabe resaltar que la garantía NO CUBRE grietas alrededor de los fregaderos o topes de estufa, como tampoco daños causados por el hecho que una persona se haya subido en el tope, o la aplicación de una fuerza excesiva sobre el mismo. ISA DESIGN sugiere altamente que ni el Cliente ni otra persona se pare en el tope, especialmente alrededor del fregadero, en el área de cocinar y en áreas que no tengan soporte, como, por ejemplo, barras de desayuno, lavaplatos, etc. Asimismo, si la cubierta de cocina del cliente ha sido instalada y aún hay personal de remodelación en el domicilio del cliente, es necesario que cubra la cubierta con cartón y colocar un letrero de frágil, para su protección y evitar laceraciones del material, ya que, en caso contrario quedarán fuera de toda garantía.

Adicionalmente, las superficies de cuarzo al ser instaladas en sitios de obra en proceso, deben ser cubiertas con cartón grueso y deben estar debidamente protegidas, ya que, la garantía no cubre daños ocasionados por no protegerlas como es debido.

La garantía ofrecida por ISA DESIGN no cubre productos instalados al aire libre, tales como cocinas al aire libre, cubiertas de barbacoa, áreas climatizadas tales como saunas y/o baños de vapor. Asimismo, la garantía no cubre variaciones de color, choque térmico, abuso de químicos, daños por impacto o uso incorrecto o impropio del producto. Además, esta garantía no aplica en caso de haber limpiado el producto en uso residencial con algún producto abrasivo.

Las reparaciones o modificaciones adicionales o complementarias que se le hagan al producto, tales como toda la plomería, electricidad, azulejos o pared, modificaciones de la superficie que pueden ser necesarias durante la reparación o sustitución de tope de cuarzo no quedará cubierto bajo esta garantía. Dichas reparaciones y sus modificaciones serán responsabilidad del cliente.

La presente garantía NO CUBRE los daños o averías como resultado de, por ejemplo, la exposición a la intemperie y condiciones del clima, uso o condiciones anormales o abuso de cualquier manera. "Uso o condiciones anormales" incluye, pero no está limitado a, daños por mal manejo o uso indebido, daños causados por el excesivo calor o la exposición desigual a las condiciones climáticas, la exposición excesiva o luz ultravioleta, abuso físico o químico, como lo son los limpiadores de horno, piso, pintura, strippers y productos químicos corrosivos, por ejemplo, y los daños causados por el cuidado y mantenimiento inadecuados. ISA DESIGN no se hace responsable de los daños o perjuicios causados en su totalidad o en parte por actos de la naturaleza, casos de fuerza

mayor, tales como terremotos, inundaciones o derrumbes; y/o caso fortuito tales como golpes, incendios, impactos sobre materiales, así como las condiciones del lugar de trabajo, el diseño arquitectónico y de ingeniería, movimiento estructural, actos de vandalismo o accidentes. Así como tampoco cubre las uniones y su comportamiento con el tiempo.

La garantía NO CUBRE daños como resultado del almacenamiento inadecuado, manejo o fabricación por instaladores independientes. EN CASO EL PRODUCTO NO SEA INSTALADO POR ISA DESIGN, UNA VEZ QUE EL PRODUCTO ESTÉ FUERA DE LAS BODEGAS DE ISA

DESIGN, PIERDE CUALQUIER GARANTÍA YA QUE ISA DESIGN DESCONOCE Y NO TIENE CONTROL SOBRE EL TIPO DE MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO O CUALQUIER TRATO REALACIONADO QUE SE LE PUEDA DAR AL PRODUCTO.

Esta garantía será válida únicamente cuando los muebles sobre los que se instalará el producto estén perfectamente nivelados y además cuenten con un soporte de cama completa de madera sólida con un espesor mínimo de media pulgada para soportes de nuestros espesores de material en 2cm y/o 12mm.

EL CLIENTE QUE ENVIE POR EL PRODUCTO, EN LUGAR QUE ISA DESIGN SEA QUIEN ENTREGUE LOS MISMOS, LIBRA TOTALMENTE DE RESPONSABILIDAD A ISA DESIGN, Y CEDE LA RESPONSABILIDAD DE REVISAR SU PRODUCTO A LA PERSONA QUE RECOJA EL MISMO EN LAS BODEGAS DE ISA DESIGN EN SU REPRESENTACIÓN, Y PIERDE CUALQUIER TIPO DE RECLAMO POSTERIOR EN CONTRA DE ISA DESIGN.

ISA DESIGN acepta el cambio de materiales y/o productos, siempre y cuando no hayan sido instalados y/o procesados bajo pedido, y los materiales y/o productos a cambiar, podrán ser suministrados en similares características bajo beneficio de inventario y producción.

ISA DESIGN no acepta devoluciones o cambios de productos que el cliente solicite después de la instalación, por el hecho de que el cliente no se encuentre satisfecho por el color, terminación en los bordes u otras características que estén basadas en opiniones del cliente por preferencias personales.

Dicho lo anterior, esta garantía no cubre productos instalados con defectos de fabricación visibles y/o conocidos por el cliente en el momento de la instalación, incluyendo, sin limitación, a posibles diferencias de color o tono.

LA GARANTÍA NO CUBRE FALLAS POR MEDICIONES O PLANTILLAS QUE EL CLIENTE HAYA PROPORCIONADO. ES POR ELLO QUE SE RECOMIENDA QUE EL CLIENTE CONTRATE EL SERVICIO DE MEDICIÓN QUE OFRECE ISA DESIGN. ASIMISMO, CABE RESALTAR QUE EL CLIENTE DEBE DE INDICAR Y ESPECIFICAR SI SE AGREGA VOLADIZO O CUALQUIER TIPO DE

DETALLE QUE PUEDA ALTERAR LAS MEDIDAS. ESTO ES DEBIDO A QUE ISA DESIGN FABRICA TAL Y COMO SE ENTREGA LA PLANTILLA, LA CUAL DEBE ESTAR DEBIDAMENTE SEÑALIZADA.

Esta garantía no incluye el desgaste general, natural y exceptuado durante la vida útil del producto.

4. De las reservas. ISA DESIGN se reserva el derecho a sustituir el material defectuoso en caso que en el momento de la reclamación, el producto esté descatalogado.

LA PRESENTE GARANTÍA ES PERSONAL E INTRANSFERIBLE, Y BENEFICIA ÚNICAMENTE A LA PERSONA, INDIVIDUAL O JURÍDICA QUE REGISTRE SUS DATOS EN LA PLATAFORMA DE ODOO. POR ELLO, ESTA GARANTÍA ESTARÁ SIEMPRE LIGADA A EL NÚMERO EN EL SISTEMA DE QUIEN HAYA HECHO LA CONTRATACIÓN CON ISA DESIGN. POR ELLO, ISA DESIGN SE RESERVA EL DERECHO DE NO CUBRIR LA GARANTÍA SI EN

DADO CASO LA PERSONA QUE LA SOLICITA ES DISTINTA A QUIEN SE LE HAYA EXTENDIDO LA MISMA EN UN PRINCIPIO. LA ÚNICA PERSONA, INDIVIDUAL O JURÍDICA, QUE PUEDE RECLAMAR LA GARANTÍA ES QUIEN HAYA CONTRATADO CON ISA DESIGN, AÚN Y CUANDO CEDA A UN TERCERO LA RECEPCIÓN Y REVISIÓN DEL PRODUCTO O MATERIAL ENTREGADO POR ISA DESIGN.

ISA DESIGN, por ningún motivo realizará devoluciones de dinero por anticipos o pagos íntegros. Por lo que, en dado caso el cliente hubiere efectuado el pago y previo a realizar cortes del material decidiera desistir de la compra, no se le devolverá ningún monto.

Si el cliente ya no quiere el producto adquirido, podrá escoger otro producto o material de los que ISA DESIGN tenga a la venta, o bien, podrá cambiar de producto por diferente color, equivalente al mismo valor que pagó, siempre y cuando el material no se haya cortado o modificado. En caso el producto que se desee adquirir sea por un monto mayor al producto anterior, el cliente deberá pagar la diferencia.

AL MOMENTO QUE EL CLIENTE RETIRA EL PRODUCTO DE LAS INSTALACIONES DE ISA DESIGN, CEDE LA RESPONSABILIDAD A LA PERSONA QUE LO RECOGE, SIENDO ESTA LA RESPONSABLE DE MEDIR Y VERIFICAR QUE LOS PRODUCTOS ESTÉN BIEN EN GENERAL, COLOR, MEDIDAS, ACABADOS, ENTRE OTROS. POSTERIORMENTE, EL CLIENTE QUE HAYA PAGADO, YA NO PODRÁ RECLAMARLE A ISA DESIGN POR NINGÚN DESPERFECTO DEL PRODUCTO. PARA ESTO, EL CLIENTE DEBERÁ CONTRATAR A LA PERSONA QUE HAGA LA REVISIÓN Y LA RECEPCIÓN DEL PRODUCTO O MATERIAL, YA SEA EN LAS INSTALACIONES DE ISA DESIGN O EN LAS INSTALACIONES DEL CLIENTE; PARA EL EFECTO EL CLIENTE DEBERÁ CEDERLE ESTE DERECHO DE REVISIÓN Y RECEPCIÓN, MEDIANTE UNA CARTA DIRIGIDA A ISA DESIGN, LA CUAL LE SERÁ PROPORCIONADA POR ISA DESIGN AL CLIENTE, EN CASO ESTE ÚLTIMO NECESITE QUE UN TERCERO RETIRE O RECIBA EL PRODUCTO.

Al momento de retirar el producto de las instalaciones de Isa Design se debe de revisar de forma atenta que el producto esté bien, ya que por ningún motivo se cambiará el material ni se devolverá el dinero después de haberlo recibido a entera satisfacción.

Al momento de la compra de productos en ISA DESIGN, el cliente cuenta con cinco días hábiles para retirarlos de las instalaciones. Caso contrario, el material será trasladado a bodega de almacenamiento, para lo cual el cliente deberá solicitar por escrito a ISA DESIGN con tres (3) días hábiles de anticipación su entrega.

ISA DESIGN, no se responsabiliza por daños totales o parciales de productos o materiales que lleven más de siete (7) días calendario almacenados en la bodega de almacenamiento ISA DESIGN.

5. Del cuidado del producto. ISA DESIGN hace del conocimiento del cliente que existen productos especialmente diseñados para el cuidado del material y/o producto. Adicionalmente, el cliente puede usar agua tibia con jabón neutro o agentes suaves de limpieza. Se hace del conocimiento del cliente que debe evitar químicos y solventes fuertes. Se recomienda al cliente que utilice únicamente agua y un jabón suave, que limpie inmediatamente después de su uso y no horas más tarde. Estas recomendaciones se basan en la experiencia de ISA DESIGN; sin embargo, las mismas no dan garantía de que la información sea precisa, exacta, completa y aplicable para el material y no se asegura que remueva las manchas que puedan presentarse en la superficie de los productos instalados. Siempre se recomienda que cualquier derrame sea limpiado inmediatamente. De igual

manera, se sugiere al cliente que nunca corte nada directamente sobre el tope, así como tampoco deje caer objetos pesados o agudos sobre el tope. Adicionalmente, se recomienda no colocar ollas calientes de barro o sartenes directamente a las superficies, siempre deben de colocarse en una tabla de corte para proteger el tope.

IV. DE LA MEDICIÓN, INSTALACIÓN Y FABRICACIÓN

1. Del servicio adquirido. La cotización proporcionada es únicamente preliminar, y la misma puede variar al momento de rectificar medidas y recibir las plantillas. Asimismo, puede variar en caso las medidas cambien o existan modificaciones distintas a la cotización inicial. La cotización proveída al cliente no incluye trabajos de plomería, albañilería, carpintería, entre otros.

2. De la Medición e Instalación. SI EL CLIENTE ADQUIRIÓ UN TOPE SIN EL SERVICIO DE INSTALACIÓN, AL MOMENTO DE RECOGER LOS PRODUCTOS EN SALA DE VENTAS Y PRESENTAR EL ENVÍO, DEBE REVISAR QUE LAS PIEZAS ESTÉN COMPLETAS, CON LAS MEDIDAS Y EL MATERIAL QUE SE SOLICITÓ EN EL PLANO O PLANTILLAS. AL RETIRAR EL PRODUCTO DE LAS BODEGAS DE ISA DESIGN, ESTA NO CUBRIRÁ COSTOS DE CAMBIOS O MODIFICACIONES.

UNA VEZ QUE EL PRODUCTO ESTÉ FUERA DE LAS INSTALACIONES O BODEGAS DE ALMACENAMIENTO DE ISA DESIGN, PIERDE CUALQUIER GARANTÍA. ESTO ES DEBIDO A QUE ISA DESIGN DESCONOCE QUÉ TIPO DE MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO O CUALQUIER TRATO REALACIONADO SE LE PUEDA DAR AL PRODUCTO.

EL CLIENTE QUE ENVÍE POR SU PRODUCTO, CEDE TOTALMENTE LA RESPONSABILIDAD DE REVISAR SU MATERIAL A LA PERSONA QUE LO RECOGE EN LAS INSTALACIONES O

BODEGAS DE ALMACENAMIENTO DE ISA DESIGN Y PIERDE CUALQUIER TIPO DE RECLAMO POSTERIOR EN CONTRA DE ISA DESIGN.

Al momento de llegar a rectificar medidas e instalar los productos, debe de haber una persona responsable encargada de la toma de decisiones con respecto al tope. Durante la medición, se deberá notificar la ubicación de uniones, las medidas de voladizos, la ubicación de perforaciones y electrodomésticos, la confirmación del tipo de acabado del borde del tope, las piezas en forma de L (estas deberán ser solicitadas al vendedor y deberán ser incluidas en la cotización), entre otras. De lo contrario, ISA DESIGN no se hará

responsable por las decisiones a tomar y se nombrará a un encargado que tomará las decisiones correspondientes, siendo representante del titular. **EL CLIENTE CEDE TOTAL DECISIÓN RESPECTO AL DOCUMENTO DE ORIGEN QUE HAYA SIDO ENCARGADO, DESIGNADO POR LA PERSONA QUE CONTRATE.**

Para la instalación, el lugar debe de estar limpio y despejado de cualquier objeto que pueda modificar las medidas finales y afectar el tiempo de la medición.

ISA DESIGN programará el día de su visita para poder medir e instalar el producto adquirido y se le notificará al cliente. Sin embargo, ISA DESIGN no se compromete a estar presente en el lugar indicado por el cliente en un horario específico para realizar la medición e instalación de las piezas.

Al momento en que ISA DESIGN rectifique las medidas, el cliente debe de tener muebles instalados y fijos en la posición correcta, incluyendo los muebles aéreos, estructuras o bases en donde se instalarán fijas, debidamente atornillados a la pared. Si se fija posteriormente, es muy probable que ya no coincidan las medidas y estas sean alteradas. **ISA DESIGN NO CUBRIRÁ COSTOS DE REPETICIÓN DE TOPES O MODIFICACIONES.**

Todo lo que pueda afectar las mediciones, debe estar colocado en las posiciones correctas, tales como puertas, gavetas, jaladores y demás accesorios que puedan influir en la

medición, de lo contrario, las medidas finales se pueden ver afectadas a la hora de la instalación, por lo que ISA DESIGN no asumirá responsabilidad alguna.

Los acabados de paredes y áreas correspondientes, cercanas al tope deben ser correctas y no deben tener modificación alguna luego de la rectificación de medidas, de lo contrario, las medidas pueden variar en el tope. Por ello, ISA DESIGN no asume responsabilidad alguna de estos cambios.

El día que ISA DESIGN efectúe la medición, el cliente debe de tener los artefactos que serán instalados y utilizados por el cliente, tales como lavatrastos, griferías, lavamanos, plancha de estufa o cualquier otro que se requiera para hacer perforaciones en el tope. **ISA DESIGN NO ASUMIRÁ GASTOS DE MODIFICACIONES FUTURAS.**

Si existe algún otro tope, ya sea de melanina, madera, fórmica o algún otro, el tope a instalar puede ir sobre ese, teniendo en cuenta que no sufrirá cambios posterior a su instalación.

Las uniones del tope o de la superficie irán sobre un soporte que tenga el mueble o base, guardando la estética del mismo.

Una vez realizada la rectificación de medidas, ningún mueble, incluyendo los aéreos, deberán tener ninguna modificación, ya sea de altura, acabados, posición, entre otros.

Al momento de la instalación del producto, se debe contar con un área específica en la que ISA DESIGN pueda realizar cortes de material, de ser necesario, teniendo en cuenta el polvo que se pueda producir.

En dado caso haya cambios posteriores a la medición, los mismos correrán por cuenta del cliente. Cabe especificar que ISA DESIGN, será responsable en dado caso el cliente haya notificado el cambio con el tiempo suficiente de anticipación previo a la instalación del producto. Caso contrario, ISA DESIGN no se hará responsable, y correrá por cuenta del cliente.

3. De las modificaciones que pueda sufrir la medición y/o instalación. En dado caso el cliente decida modificar su producto del pedido inicial, ya sea por color, material, medidas, acabados o posicionamiento del producto, ISA DESIGN le enviará una nueva cotización al cliente, pues los valores cambiarán con base a las modificaciones que se puedan solicitar.

Es responsabilidad del cliente que los acabados anotados por el medidor sean los correctos y los solicitados. Dicho esto, y de no cumplir con las especificaciones, el cliente deberá asumir los gastos extras, ya que ISA DESIGN deberá repetir la medición, debido a que no cumple con lo solicitado en la primera visita de medición y/o instalación. **ESTO TENDRÁ UN COSTO VARIABLE.** En dicho caso, la fecha de la nueva medición será agendada una vez se haya cancelado el precio de la nueva medición al igual que su instalación.

En caso que el cliente no cumpla con las especificaciones y no esté de acuerdo con llevar a cabo una nueva medición, éste asumirá totalmente la responsabilidad de las medidas que proporcionó. Dicho esto, ISA DESIGN no cubrirá ningún gasto adicional.

En caso que las condiciones no sean aptas para ejecutar la medición y el cliente se niegue a pagar la remediación o, en su caso, a aceptar la responsabilidad de las medidas que proporcionó, ISA DESIGN no devolverá ningún monto. Dicho esto, el cliente deberá de optar por alguna de las dos opciones. Caso contrario, el cliente deberá escoger otro producto por la cantidad pagada, pero no se le devolverá ningún monto de dinero.

V. Convenio Total. Salvo lo establecido en estos Términos y Condiciones de Uso y Garantía o según lo acordado explícitamente por escrito entre el cliente e **ISA DESIGN**, este

documento constituye todos los términos y condiciones acordados entre el cliente e **ISA DESIGN** y reemplaza cualquier convenio anterior en relación con el objeto de este documento, ya sea escrito u oral.

VI. Separabilidad, Renuncia e Interpretación. Salvo que se establezca lo contrario en este documento, en caso de que alguna disposición de estos Términos y Condiciones de Uso y Garantía, se considerara inválida o inaplicable por cualquier

motivo o en cualquier medida, dicha invalidez o inaplicabilidad no afectará de ninguna manera ni volverá inválidas o inaplicables las disposiciones restantes de estos Términos y Condiciones de Uso y Garantía, y la aplicación de esa disposición se realizará en la medida permitida por la ley.

Como se utilizan en estos Términos, las palabras “incluye” e “incluyendo” y variaciones de las mismas, se considerarán seguidas de las palabras “sin limitación”.

VII. Cesión. Es posible que **ISA DESIGN** ceda estos Términos y Condiciones de Uso y Garantía, y cualquiera de sus derechos conforme estos Términos y Condiciones de Uso y Garantía, en su totalidad o en parte, e **ISA DESIGN** podrá delegar cualquiera de sus obligaciones de conformidad con estos Términos y Condiciones de Uso y Garantía. El cliente no podrá ceder estos Términos y Condiciones de Uso y Garantía, en su totalidad o en parte, ni transferir ni sub-licenciar sus derechos de conformidad con estos Términos y Condiciones de Uso y Garantía a ningún tercero, pues es una contratación personalísima.

VIII. Legislación Aplicable. Las partes convienen en que estos Términos y Condiciones de Uso y Garantía, incluyendo la cláusula de resolución de controversias, se regirán por las leyes de la República de Guatemala, excluyendo sus normas de conflicto de leyes.

IX. Resolución de Controversias. Las partes acuerdan que renuncian al fuero de su domicilio y las diferencias, conflictos, disputas y reclamaciones que surjan entre las partes con motivo de la aplicación, interpretación, cumplimiento o ejecución de estos Términos y Condiciones de Uso y Garantía, tanto a su vigencia como a la terminación de los mismos por cualquier causa, se someterán a la jurisdicción de los Tribunales de la Ciudad de Guatemala.

X. ACEPTACIÓN

El cliente manifiesta que al hacer el pago íntegro de cualquier producto o servicio adquirido de ISA DESIGN, acepta el contenido íntegro del presente contrato, en los términos y condiciones establecidas.

Guatemala, noviembre de 2021.

Lavaplatos (accesorios, griferías)

Términos y condiciones

PRODUCTOS PUBLICADOS, DISPONIBILIDAD Y PRECIOS

- Las fotografías de los ambientes en los que se presentan los productos no incluyen accesorios o elementos que no hagan parte del producto ofrecido.

- La fotografía del producto puede variar por defectos de luz, tonalidades y dispositivo en el cual se visualice.
- El producto ofrecido corresponde únicamente a la descripción, referencia, y/o nombre que se encuentra publicado junto a la fotografía correspondiente.
- Los precios pueden variar según la temporada o indicación de Isa Design.
- Isa Design no se hace responsable por la disponibilidad del producto en el futuro.

PLAZOS DE ENTREGA (en línea)

- Los plazos de entrega/ instalaciones comienzan desde el momento en que es validado el medio de pago y la disponibilidad del producto, y el tiempo que tarda la compra desde que es efectuada hasta que llega a la dirección señalada por el usuario. La entrega a la capital, Ciudad de Guatemala, tarda 5 días hábiles, mientras que otros destinos habilitados se entregarán en 8 días hábiles, aunque estos tiempos pueden variar según la ubicación. Las tarifas también son variables. Como alternativa, el cliente puede acudir a las instalaciones de ISA DESIGN, S.A. para comprar y llevar el producto.
- Las entregas se harán sin establecer una hora exacta de entrega.
- Debe tomar en cuenta que los días no hábiles u horario no hábil van a influir en el tiempo de entrega, por lo que debe empezarse a contar desde el día siguiente de haber realizado el pago.

NOTA: El tiempo de entrega se debe cumplir siempre y cuando no se presenten hechos ajenos a la voluntad de Isa Design o del usuario, las cuales puedan entorpecer o retardar la entrega del producto.

Si la entrega no se pudiere realizar por razones no imputables a Isa Design, se le comunicará al usuario el procedimiento a seguir para su entrega del producto y le informará los costos correspondientes al reproceso, cuando éstos procedan.

Si el usuario cambia la fecha de entrega establecida durante el día de la entrega, o no está presente al momento de la entrega se deberá reagendar la fecha, por lo que se cobrará el envío que Isa Design considere según la ubicación, además de modificarse los plazos de entrega y se empezará a contar desde cero.

El valor del envío será de pleno conocimiento del usuario, este se determinará cuando se está realizando el proceso de compra.

PAGOS

- La compra es aprobada en el momento que el usuario realiza el pago

PÓLIZA DE GARANTÍA

Lea atentamente esta política de garantía para asegurarse de que el comprador esté plenamente consciente de sus derechos y obligaciones al intentar reclamar en virtud de una garantía de los productos comprados. Al completar y enviar un pedido para comprar productos, usted acepta estar sujeto a estos términos de la política de garantía.

Tenemos derecho a solicitar al consumidor una prueba de compra, por ejemplo, un recibo o registro de crédito.

Nos reservamos el derecho de modificar la Política de garantía en cualquier momento.

POLÍTICA DE CAMBIOS

- El pago no es reembolsable por ningún motivo.
- Se define como cambio de producto a la posibilidad del comprador de cambiar lo comprado en el plazo máximo de cinco (5) días, a contar de la fecha de pago bajo las siguientes circunstancias:
 1. Que el producto no corresponda exactamente a lo comprado por el cliente.
 2. Desperfecto de fábrica.

Condiciones para cambio:

- Contar con toda la documentación de compra y ser el titular que realizó la compra.
- El producto debe estar en perfectas condiciones, sin muestras de uso o desgaste, rayones.

- Todo cambio se podrá efectuar, siempre y cuando se haga entrega del producto en las mismas condiciones en que se recibió..
- No se aceptarán devoluciones o cambios de productos que se encuentren en oferta excepcional, liquidación y/o saldos.
- No se hará devolución de dinero por otros motivos externos.

Garantía del fregadero de la cocina

1 año para el cuerpo del fregadero, 6 meses para otras piezas y accesorios reemplazables

Garantía de grifería de cocina

1 años para el cuerpo del grifo, 6 meses para el cartucho, 12 meses para otras piezas reemplazables.

Condiciones para garantía:

1. Desperfecto de fábrica.

Exoneración de responsabilidad de la garantía:

Isa Design se exonera de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

- Fuerza mayor o caso fortuito.
- El hecho de un tercero.
- El uso indebido del bien por parte del consumidor.
- No se realizan cambios si el usuario se arrepiente del diseño.
- Isa Design no cubre daños causados por incendios, inundaciones, desastres naturales u otros eventos fuera de su control, así como también daños causados por la instalación incorrecta de parte del cliente, uso indebido, rayones, cortes, golpes, humedad, uso de químicos, limpiadores, entre otros.
- Para grifería, impurezas en el suministro de agua y tuberías (el plomero de la instalación debe enjuagar las líneas de agua antes de la instalación)
- Para grifería, congelación o temperatura del agua superior a 65 grados centígrados

- Para grifería, utilizada en agua a presión que no está dentro del alcance de los estándares teóricos (el plomero de su instalación debe asegurarse de que la presión del Producto esté dentro de estos límites)
- Desgaste normal, incluso de superficies y componentes como anillos de sellado, válvulas de retención y membranas en grifería
- Cambios en los acabados del Producto, como desgaste, rayones, manchas, astillas, abolladuras, daños, reducción del brillo y otras consecuencias del uso
- Mal uso, uso o aplicación inadecuados o anormales
- Incumplimiento de las instrucciones de instalación correcta, funcionamiento normal o cuidado adecuado del producto
- Mantenimiento inadecuado
- Influencias químicas, abrasivas o eléctricas
- Instalación parcial o total por una persona que no es un instalador calificado y autorizado
- Instalación que no ha cumplido con los estándares nacionales Reparaciones o manipulación por parte de técnicos no autorizados
- El uso de repuestos no originales.
- Cualquier modificación al Producto
- Cualquier daño, como el desgaste normal debido a un accidente, mal almacenamiento, humedad, líquido, fuego, mal uso, vandalismo o un entorno corrosivo
- Cualquier pequeña imperfección en los acabados (como marcas de cepillado de acero inoxidable cepillado) que no deben considerarse defectos sino una característica típica de estos productos artesanales.

CUIDADOS

Nuestros fregaderos están hechos de acero inoxidable genuino de grado 304 con una cubeta de calibre 18 (1,2 mm), para una higiene y una durabilidad óptimas. Sin embargo, nunca se diseñó un fregadero de acero inoxidable para luchar contra utensilios de metal endurecido o cuchillas de procesadores de alimentos, etc., sin sufrir al menos algunos rasguños.

La mejor prevención contra los rasguños es tener un poco más de cuidado, o incluso usar una de nuestras bandejas de drenaje o cestas para platos al lavar cubiertos y similares.

Para mantener el brillo de su fregadero de acero inoxidable, se recomienda un mantenimiento regular con cualquiera de los limpiadores de acero inoxidable no abrasivos fáciles de obtener o pulidores de metales.

REQUERIMIENTOS DE INSTALACIÓN

- Inspeccione cuidadosamente sus productos nuevos al recibirlos y antes de la instalación en busca de problemas visibles.
- Asegúrese de que los productos se almacenen cuidadosamente en su embalaje original hasta la instalación
- Para accesorios de plomería, asegúrese de que sea instalado por un plomero con licencia, ya que esta es una condición de su garantía.
- Para la grifería, asegúrese de que el plomero instalador enjuague las líneas de agua antes de la instalación para que el cartucho mezclador no se dañe por ningún residuo en el suministro de agua (ya que los daños no están cubiertos por la garantía). Si su producto requiere mantenimiento o servicio, comuníquese con su plomero (preferiblemente el plomero instalador). La mayoría de los problemas son causados por alta presión o suministro de agua contaminada (como materiales extraños en las líneas de agua). Podemos suministrar repuestos de repuesto si el plomero los requiere para reparar el producto de grifería con costo extra.

PRECAUCIÓN EN USO

- Enjuague bien el fregadero después de cada uso. El acero inoxidable se ve mejor si se limpia regularmente con abundante agua.
- Seque el lavabo con una toalla con un paño seco, suave y absorbente después de cada uso. Esto evita que se acumulen depósitos minerales en el agua en la superficie del fregadero.
- Todos los lavabos deben limpiarse una vez a la semana con agua jabonosa y un paño suave o una esponja, luego enjuagar y secar con una toalla. Asegúrese de

frotar los fregaderos de acero inoxidable en la dirección de las líneas de acabado satinado.

- Limpiar su fregadero de acero inoxidable con un limpiador de vidrios es una excelente manera de hacer que su fregadero brille.
- Las cremas para pulir acero inoxidable pueden ayudar a que los rayones existentes en los fregaderos de acero inoxidable sean menos perceptibles, pero no deben usarse en fregaderos de granito o acero inoxidable de color.
- No deje frutas o jugos en el fregadero; limpie inmediatamente ya que contienen ácidos cítricos que con el tiempo pueden grabar la superficie.
- No deje productos químicos de cloro/cloruro en las superficies de acero inoxidable, ya que esto podría dañar la superficie del fregadero.
- No deje barras de jabón, esponjas mojadas o almohadillas de limpieza en el borde del grifo. Con el tiempo, estos artículos se desafilan y posiblemente picarán la superficie del acabado.
- No guarde productos químicos agresivos (ácidos, cloro, blanqueadores, etc.) debajo del fregadero/lavadero.

VALIDEZ Y VIGENCIA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Estos términos y condiciones podrán variar en cualquier momento, reflejándose dichos cambios periódicamente en la presente página de nuestro sitio web www.isaguate.com

Papel Tapiz

Términos y condiciones

PRODUCTOS PUBLICADOS, DISPONIBILIDAD Y PRECIOS

- Las fotografías de los ambientes en los que se presentan los productos no incluyen accesorios o elementos que no hagan parte del producto ofrecido.
- La fotografía del producto puede variar por defectos de luz, tonalidades y dispositivo en el cual se visualice.

- El producto ofrecido corresponde únicamente a la descripción, referencia, y/o nombre que se encuentra publicado junto a la fotografía correspondiente.
- Los precios pueden variar según la temporada o indicación de Isa Design.
- Isa Design no se hace responsable por la disponibilidad del producto en el futuro.

PLAZOS DE ENTREGA

- Los plazos de entrega/ instalaciones comienzan desde el momento en que es validado el medio de pago y la disponibilidad del producto, y el tiempo que tarda la compra desde que es efectuada hasta que llega a la dirección señalada por el usuario. La entrega a la capital, Ciudad de Guatemala, tarda 5 días hábiles, mientras que otros destinos habilitados se entregarán en 8 días hábiles, aunque estos tiempos pueden variar según la ubicación. Las tarifas también son variables. Como alternativa, el cliente puede acudir a las instalaciones de ISA DESIGN, S.A. para comprar y llevar el producto.
- Si el cliente no recolecta el producto dentro de este periodo, se cobrará un cargo diario por almacenamiento que será indicado por el asesor de ventas. Es responsabilidad del cliente llevar un control de los días transcurridos para evitar cargos adicionales por almacenamiento.
- Las entregas e instalaciones se harán sin establecer una hora exacta de entrega.
- Debe tomar en cuenta que los días no hábiles u horario no hábil van a influir en el tiempo de entrega, por lo que debe empezarse a contar desde el día siguiente de haber realizado el pago.

NOTA: El tiempo de entrega se debe cumplir siempre y cuando no se presenten hechos ajenos a la voluntad de Isa Design o del usuario, las cuales puedan entorpecer o retardar la entrega del producto.

Si la entrega no se pudiere realizar por razones no imputables a Isa Design, se le comunicará al usuario el procedimiento a seguir para su entrega del producto y le informará los costos correspondientes al reproceso, cuando éstos procedan.

Si el usuario cambia la fecha de entrega/ instalación establecida durante el día de la entrega, o no está presente al momento de la entrega se deberá reagendar la fecha, por lo

que se cobrará el envío que Isa design considere según la ubicación, además de modificarse los plazos de entrega y se empezará a contar desde cero.

El valor del envío será de pleno conocimiento del usuario, este se determinará cuando se está realizando el proceso de compra.

PAGOS

- La compra es aprobada en el momento que el usuario realiza el pago
- Todo cambio adicional tendrá un costo.

POLÍTICA DE CAMBIOS

Compra de papel tapiz:

- **El pago no es reembolsable por ningún motivo.**
- Se define como cambio de producto a la posibilidad del comprador de cambiar lo comprado en el plazo máximo de cinco (5) días, a contar de la fecha de pago bajo las siguientes circunstancias:
 1. Que el producto no corresponda exactamente a lo comprado por el cliente.
 2. Desperfecto de fábrica.

Condiciones para cambio:

- Contar con toda la documentación de compra y ser el titular que realizó la compra.
- El producto debe estar en perfectas condiciones, sin muestras de uso o desgaste, rayones.
- Todo cambio se podrá efectuar, siempre y cuando se haga entrega del producto en las mismas condiciones en que se recibió y en su empaque original.
- No se aceptarán devoluciones o cambios de materiales que se encuentren en oferta excepcional, liquidación y/o saldos.
- **No se hará devolución de dinero por otros motivos externos.**

En instalación:

- **El pago no es reembolsable por ningún motivo.**

Condiciones para garantía:

1. Desperfecto de fábrica.
2. Tapiz Despegado.

Exoneración de responsabilidad de la garantía:

Isa Design se exonera de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

- Fuerza mayor o caso fortuito.
- El hecho de un tercero.
- El uso indebido del bien por parte del consumidor.
- No se realizan cambios si el usuario se arrepiente del diseño.
- Isa Design no cubre daños causados por incendios, inundaciones, desastres naturales u otros eventos fuera de su control, así como también daños causados por la instalación incorrecta de parte del cliente, uso indebido, rayones, cortes, golpes, humedad, uso de químicos, limpiadores, entre otros.

GARANTÍA

- En caso de que el producto presente defectos de calidad se seguirá el siguiente procedimiento:
 1. El usuario deberá presentar una reclamación al correo electrónico ventas@isaguato.com con descripción detallada del defecto que presenta el producto, prueba de compra y fotografías claras que respalden.
 2. Isa Design realizará una visita técnica para verificar el defecto que presenta el producto y la causa que lo genera.
- En caso que prospere la garantía se realiza el siguiente procedimiento:
 1. Reparación del producto si se aplica (Desperfecto de fábrica, tapiz despegado). Reinstalación del producto si aplica.

Para tener en cuenta:

1. Cuando reciba el producto adquirido, sea en tienda o en su domicilio, revise que esté en perfecto estado, que corresponda a la referencia adquirida.
2. Antes de instalar, revise cuidadosamente el producto y asegúrese que corresponda a las especificaciones solicitadas.
3. En caso de reposición de producto por garantía, éste deberá ser **igual al producto inicialmente adquirido y en caso de no existir referencias iguales se procederá a entregar otro producto** de equivalentes características y mismo valor del producto inicialmente adquirido.
4. **No se hará reposición por productos de mayor valor.** En el caso que quiera un producto de mayor valor, el Usuario tendrá que asumir el excedente.
5. Una vez expire el término de la garantía legal, el usuario deberá asumir el pago de cualquier revisión, visita, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el producto.
6. No se realiza almacenamiento del producto a partir del quinto día del pago.

CUIDADOS

- Limpie el polvo del papel tapiz con un plumero.
- Limpie suavemente el papel tapiz con un paño húmedo y suave, evita frotar demasiado fuerte o utilizar productos químicos fuertes.
- Proteja de la humedad, puede dañar el papel, asegúrese de que la habitación esté bien ventilada y que no haya filtraciones de agua.
- Evite la exposición prolongada a la luz solar directa.
- No clave objetos afilados, evite perforar el papel tapiz.

REQUERIMIENTOS DE INSTALACIÓN

- La superficie debe de estar completamente lisa. Cuanto mejor esté la superficie mejor quedará el papel tapiz.
- Se puede usar en tablayeso.
- La superficie debe de estar libre de humedad.
- Superficies sin ningún accesorio u objeto incluyendo tomacorrientes. (televisor, cuadros, espejos, adornos, etc).
- Área libre y lista para poder realizar la instalación correcta.

- Para el cálculo de los rollos a instalar, estime siempre algo más, ya que puede tener más desperdicios de lo esperado. Tiene que tener en cuenta que, si le falta algo para terminar, podría cambiar la tintada del papel, y afectaría al acabado final.
- El sobrante de papel, guárdelo, podría necesitarlo para reparaciones futuras. Los rollos deben ser del mismo lote o fabricación.
- No tocar la pared después de haber realizado la instalación, no colocar objetos ni muebles.

VALIDEZ Y VIGENCIA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Estos términos y condiciones podrán variar en cualquier momento, reflejándose dichos cambios periódicamente en la presente página de nuestro sitio web www.isaguate.com