

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

### 1. TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los términos y condiciones llamados en adelante TYC, que se detallarán a continuación; tienen como propósito fundamental el regular las relaciones comerciales entre **METÁLICAS EMO SAS**, identificada con Nit. 901389276, dirección de notificación Km 4 via el caimo bodega, en el correo electrónico [contabilidad@metalicasemo.com](mailto:contabilidad@metalicasemo.com) y los teléfonos: 3142276731, (en adelante **METÁLICAS EMO SAS**) y los clientes del sitio web [www.metalicasemo.com](http://www.metalicasemo.com) (en adelante el “cliente” “consumidor”,). El uso de este sitio web, ratifica el acuerdo y aceptación por parte del cliente, consumidor y/o cliente que, aceptan y conocen los términos y condiciones aquí establecidas que se encuentra regulado por estos términos y condiciones, así como por la legislación colombiana aplicable. Es responsabilidad del cliente, revisar y profundizar en los contenidos y términos que, rigen nuestro sitio web antes de dejarnos consignados sus datos personales; de igual manera es importante tener claridad que, **METÁLICAS EMO SAS**, puede realizar modificaciones en cualquier momento a los términos y condiciones que, una vez aprobados se pondrán a disposición del consumidor final por medio del sitio web.

Los productos que se encuentran en nuestro catalogo virtual podrán ser adquiridos por nuestros clientes previa asesoría y coordinación con la persona del área comercial designada.

En caso de surgir alguna duda sobre procesos relacionados con la empresa, manifestar alguna inconformidad, petición o reclamo; el cliente podrá escribirnos directamente al correo [atencionalcliente@metalicasemo.com](mailto:atencionalcliente@metalicasemo.com) indicando sus datos para las comunicaciones futuras o llamarnos al número 3216471303.

El consumidor y/o cliente dispondrá de la protección de datos personales, conforme a la ley 1581 de 2012, sobre la política de protección de datos personales y la ley 1480 de 2011 sobre protección al consumidor, así las cosas autoriza para que, **METÁLICAS EMO SAS**, de manera permanente reciba información que, ha sido previamente suministrada por el usuario y/o cliente para compartir información con fines publicitarios, y que la información compartida desde sus experiencias con la empresa no estará infringiendo ninguna política

ni se estará violando derechos de autor de terceras personas, y que, libra a **METÁLICAS EMO SAS**, frente a cualquier reclamación de futuras.

## 2. OBJETO DEL SITIO WEB

Este sitio web tiene como finalidad proporcionar información detallada sobre los productos y servicios de **METÁLICAS EMO S.A.S.**, especializada en la fabricación y comercialización de productos metalmecánicos. Además, permite a los clientes realizar consultas, solicitar cotizaciones y conocer las condiciones de compra y entrega.

## 3. CONDICIONES DE COMPRA Y VENTA

- **Disponibilidad de productos:** Todos los productos están sujetos a disponibilidad y pueden modificarse sin previo aviso.
- **Proceso de compra:** Los clientes podrán realizar solicitudes de cotización a través del sitio web, pero la compra solo será efectiva cuando se formalice el pedido con confirmación escrita de **METÁLICAS EMO S.A.S.**
- **Facturación:** **METÁLICAS EMO S.A.S.** emitirá facturas electrónicas conforme a la legislación vigente en Colombia.
- **Métodos de pago:** Los pagos deberán efectuarse únicamente a través de los canales autorizados y en cuentas empresariales verificadas. Bajo ninguna circunstancia se aceptan pagos a cuentas personales de empleados o intermediarios.
- **Entrega y tiempos de despacho:** Los plazos de entrega se especificarán en la confirmación del pedido y estarán sujetos a condiciones logísticas y disponibilidad de inventario.

## 4. RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

El usuario se compromete a utilizar el sitio web conforme a la legislación vigente y estos términos y condiciones. Se prohíbe:

- Proporcionar información falsa o fraudulenta.
- Realizar actividades que puedan comprometer la seguridad del sitio web.
- Utilizar contenido del sitio web sin autorización expresa de **METÁLICAS EMO S.A.S.**

- Intentar acceder a información restringida o sistemas protegidos.

Cualquier violación de estas normas podrá resultar en la restricción del acceso al sitio web y en la toma de medidas legales.

---

## 5. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

**METÁLICAS EMO S.A.S.** cumple con la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales. Los datos proporcionados por los usuarios serán tratados con estricta confidencialidad y utilizados exclusivamente para los fines establecidos en la política de privacidad de la empresa.

- **Derechos del usuario:** El usuario tiene derecho a acceder, actualizar, corregir y suprimir sus datos personales conforme a la legislación aplicable.
- **Contacto para consultas sobre datos personales:** [habeasdata@metalicasemo.com](mailto:habeasdata@metalicasemo.com).

## 6. POLÍTICA DE GARANTÍA Y DEVOLUCIONES

- **Garantía:** Todos los productos cuentan con garantía contra defectos de fabricación conforme a los términos especificados en cada venta. La garantía no cubre daños causados por instalación incorrecta o mal uso del producto.
- **Devoluciones:** Solo se aceptarán devoluciones dentro de los 5 días hábiles posteriores a la compra, siempre que el producto no haya sido usado y se encuentre en su empaque original.
- **Condiciones de instalación:** METÁLICAS EMO S.A.S. no se hace responsable por daños derivados de una instalación incorrecta realizada por terceros.

## 7. RESPONSABILIDAD LIMITADA

METÁLICAS EMO S.A.S. no se hace responsable por:

- Interrupciones del sitio web debido a mantenimiento o fallos técnicos.
- Errores en la información proporcionada por terceros.
- Uso indebido del sitio web o sus contenidos por parte de los usuarios.

## **8. DERECHO DE PROPIEDAD INTELECTUAL.**

Todo el contenido publicado, es de propiedad de METÁLICAS EMO S.A.S, está prohibida su reproducción total o parcial, traducción, inclusión transmisión, almacenamiento o acceso de formas digitales, de sistemas analógicos, o cualquier otro sistema que, implique la creación de copias y suplantación, esto aplica para fotografías, videos, tipografías, y todo material propio del “contenido” establecido como parte integral de la identidad corporativa de la empresa, sin el visto bueno y sin previa autorización de METÁLICAS EMO S.A.S.

Es posible descargar material y compartir información de nuestros canales publicitarios para uso personal y no comercial, siempre y cuando, se haga expresa mención del origen del contenido y de la misma página.

## **9. PROHIBICIONES DEL SITIO WEB**

El Sitio se puede utilizar únicamente con fines lícitos. Está prohibidas las actividades que, impliquen el uso indebido del Sitio, tales como falsear la identidad de un Usuario, utilizar asesores, números, logos y cualquier tipo de información corporativa de compra y llevar a cabo actividades fraudulentas. En ninguna circunstancia se podrá utilizar el Sitio, como vehículo o medio para enviar o transmitir cualquier clase de información o material que, pueda considerarse ilegal, falso, engañoso, abusivo, injurioso, difamatorio, vulgar, obsceno, escandaloso, provocador, pornográfico, irreverente, correo basura o cualquier otra información o material que, pueda constituir un delito o que pueda dar lugar a procesos de responsabilidad civil o que, pudiera infringir cualquier ley colombiana. Está prohibido utilizar el Sitio, para transmitir cualquier tipo de virus, o cualquier otro código informático, archivo o programa que pueda dañar o controlar el funcionamiento o el uso de cualquier hardware, software o equipo. Está prohibido restringir o impedir que, cualquier persona utilice el Sitio, así como perturbar e interferir en su funcionamiento, las redes o los servidores utilizados para que el Sitio esté disponible y violar cualquier requisito, procedimiento, política o

reglamentación de tales redes.

## 10. FACULTADES METÁLICAS EMO

1. Utilizar la información personal y/o contenidos suministrados por los Usuarios de acuerdo con los TYC, la Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en y la Ley.
2. Cambiar a su juicio el contenido si evalúa que es ilegal, ofensivo o que, difame y que esté prohibido en los términos y condiciones.
3. El derecho de modificar en cualquier momento y por cualquier razón sin previo aviso los términos y condiciones del Sitio.
4. El derecho de incluir o no en el Sitio el material recibido de los usuarios a su criterio. En el caso de incluirlo, podrá mantener en el Sitio dicho material por el lapso que, considere pertinente o modificarlo.

## 11. POLITICAS DE COMPRA.

El proceso comercial de METÁLICAS EMO S.A.S, actualmente no es realizado por el sitio web, solo se llevará previa asesoría y coordinación con el área comercial y persona designada con los términos y condiciones definidos en nuestro sitio y, con el visto bueno de los números de cuenta asignados en la descripción y ubicación de la empresa, así como **NO** está autorizado, la realización de pagos y consignaciones a cuentas diferentes a las publicadas por la empresa, las cuales tienen identificación plena jurídica y no de terceros ni a modo particulares.

## 12. GENERALIDADES DE COMPRA DE NUESTROS PRODUCTOS

1-En el caso que el titular de la compra envíe un conducto para reclamar el producto, debe suministrar la autorización vía correo electrónico y este a su vez programará la hora de cargue.

Se entrega un documento remisión, la cual, no constituye la factura de venta, por disposiciones legales; la factura es electrónica y es enviada al correo electrónico que, usted suministra. En caso de querer una copia impresa, deberá solicitarla al cajero.

2- En caso que el cliente titular de la factura reclame el producto, debe enviar un correo solicitando la cita para entrega, el producto debe estar facturado y cancelado previamente.

4- El cliente o el conductor debe estar a la entrega de los productos, verificando el estado de la mercancía y la cantidad comprada pues, una vez firmado no se aceptarán reclamos por posibles daños en el producto.

#### **14. REGISTRO DE CLIENTE Y DATOS DEL CLIENTE**

El cliente autoriza y faculta a METÁLICAS EMO, una vez entre en contacto con un asesor, su información sea tratada conforme a la política de datos personales, y para que, repose dicha información en nuestra base de datos para fines comerciales; por ninguna razón METÁLICAS EMO, será responsable por recibir información que, no coincida con el cliente o reclamos en nombre de terceros. Los Usuarios pueden ejercer sus derechos de revocar la autorización para el tratamiento de datos, conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales, enviando comunicaciones a [atencionalcliente@metalicasemo.com](mailto:atencionalcliente@metalicasemo.com) o a la línea nacional 3218852417.

#### **15. PRODUCTOS PUBLICADOS, DISPONIBILIDAD Y PRECIOS**

Los productos, y promociones publicadas en el sitio web [www.metalicasemo.com](http://www.metalicasemo.com) tendrán la vigencia y aplicación definida en el mismo contenido, así como su aplicación a los canales de ventas definidos por METÁLICAS EMO S.A.S. distribuidores autorizados clientes de la empresa, ya sean de manera digital o por medio de atención de uno de nuestros asesores.

En el momento que, se generen ofertas con metodología de compra exclusiva en línea solo podrán hacerse por los medios autorizados y precios definidos, así como se notificarán los respectivos términos y condiciones.

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

Cada producto debe contar con la respectiva ficha técnica.

## 16. TERMINOS Y CONDICIONES PROMOCIONALES

**METÁLICAS EMO S.A.S.**, llevará a cabo campañas publicitarias que, fomentarán la interacción con nuestros clientes en nuestras canales digitales incluidas las redes, estos podrán ser, descuentos, que serán promocionados con los términos y condiciones necesarias para su respectiva aplicación y, para ello el cliente deberá acceder al registro de información básica y poder tramitarlo con los fines legales pertinentes.

Los elementos publicitarios tendrán indicado la vigencia y las condiciones de uso.

## 17. POLÍTICA DE DERECHO A RETRACTO

**METÁLICAS EMO S.A.S.**, otorga al cliente derecho de retracto o garantía de satisfacción, por un plazo máximo de cinco (5) días siguientes, a la entrega física del producto donde el Usuario deberá devolver el producto a **METÁLICAS EMO S.A.S.**, en las mismas condiciones que lo recibió, sin haberlo usado, en su caja o empaque original, en perfecto estado, apto para una nueva venta y con sus piezas completas en perfectas condiciones, sin haberla usado y, apta para una nueva venta y por parte de **METÁLICAS EMO S.A.S.**, efectuando la devolución de lo pagado por el producto.

NOTA: El costo de transporte deberá ser asumidos por el cliente y los demás costos que, conlleven la devolución del bien. El derecho de retracto no aplicará para productos sobre pedido o aquellos que fueron elaborados, fabricados, armados, cortados o preparados conforme a las especificaciones del cliente o que, son claramente personalizados. En caso de que se cumplan todas las condiciones mencionadas anteriormente, **METÁLICAS EMO S.A.S.**, devolverá la suma total pagada, sin descuentos o retenciones, y el término para la devolución del dinero no podrá exceder de 30 días

calendario.

La mercancía podrá devolverse en cualquiera de los puntos de venta autorizados de METÁLICAS EMO S.A.S

## 18. GARANTÍA

1. En caso de que el producto presente defectos o vicios de calidad se seguirá el siguiente procedimiento:

1. El usuario deberá presentar una reclamación directa al asesor que lo atendió donde indique la información de la compra, donde será indispensable anexar las fotos o videos de la novedad recibida, asegurándose de solicitar los detalles relevantes para la solución.
2. Todas las reclamaciones deben ser documentadas utilizando el formato establecido por la compañía el cual debe ser enviado al correo electrónico asignado para el proceso de reclamos que es [atencioncliente@metalicasemo.com](mailto:atencioncliente@metalicasemo.com), asegurándose de incluir en el asunto “Solicitud nota crédito y el nombre del cliente”.
3. La anterior información será debidamente analizada para otorgar la respuesta al cliente final de acuerdo a la información recibida.

### Para tener en cuenta:

1. Una vez expire el término de la garantía legal, el Usuario deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que, requiera el producto.
2. Los tiempo y efectividad de garantía están sujetos al cumplimiento de recomendaciones e instrucciones de los manuales de instalación y mantenimiento de los productos.

## 19. ORIGEN DE FONDOS

Los Usuarios declaran bajo la gravedad del juramento que, sus ingresos provienen de actividades lícitas, que no se encuentra con registro negativo en listados de prevención de lavado de activos o financiación del terrorismo nacionales o internacionales, ni dentro de una de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento) y, en consecuencia, se obligan a responder frente a **METÁLICAS EMO S.A.S**, y terceros por todos los perjuicios que, se llegaren a causar como consecuencia de la falsedad de esta afirmación.

De acuerdo con lo establecido en su Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en [www.metalicasemo.com](http://www.metalicasemo.com).

## **20. CANALES DE COMUNICACIÓN: ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

METÁLICAS EMO S.A.S, designa al área de Servicio al Cliente, a través de su correo electrónico: [atencionalcliente@metalicasemo.com](mailto:atencionalcliente@metalicasemo.com), teléfono en 3218852417 línea nacional; para recepcionar las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012. A nivel interno se han establecido procedimientos para la oportuna y eficaz atención de las consultas y reclamos teniendo en cuenta los responsables de las diferentes bases de datos y nuestra estructura administrativa interna.

## **21. VALIDEZ TÉRMINOS Y CONDICIONES.**

Estos términos y condiciones se encuentran vigentes a la fecha, los cuales, aplicarán para todas las operaciones establecidas en METÁLICAS EMO S.A.S, y podrán variar en cualquier momento, reflejándose dichos cambios periódicamente en la presente página de nuestro sitio web.

## **22. CONTACTO Y SOPORTE**

Para consultas, reclamos o información adicional, los usuarios pueden comunicarse con METÁLICAS EMO S.A.S. a través de los siguientes medios:

- **Correo Electrónico:** [atencionalcliente@metalicasemo.com](mailto:atencionalcliente@metalicasemo.com)
- **Teléfono:** 3212252417

- **Dirección:** Kilometro 4 vía el caimo Armenia Quindío

### 23. MODIFICACIONES Y VIGENCIA

- METÁLICAS EMO S.A.S. se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento. Los cambios serán comunicados a través del sitio web y entrarán en vigencia desde su publicación.
- **Fecha de última actualización:** Marzo 07 de 2025