



FAMOCDEPANEL

Through Ideas

1. TERMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA WEB

De conformidad con la legislación colombiana; el contenido, productos y ofertas que usted encuentra en www.famocdepanel.com aplican únicamente para Colombia; y al ingresar, revisar y comprar en este sitio web usted se compromete a leer y cumplir los términos y condiciones de uso, además se obliga a respetar las políticas de privacidad.

Le informamos que FAMOC DEPANEL S.A una vez usted acepte los términos y condiciones podrá realizar modificaciones en cualquier momento informando de manera previa solicitarlos nuevamente.

El sitio web que usted está visitando es propiedad de FAMOC DEPANEL S.A identificados con el NIT 860.033.419-4, su dirección de notificaciones AUTOPISTA MEDELLIN KILOMETRO 14, MADRID, CUNDINAMARCA (Colombia), 531000 famoc@famoc.net

2. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Conforme a lo establecido en la legislación sobre derechos de autor, propiedad intelectual e industrial está protegido el material contenido en la presente página web (imágenes, logotipos, videos, gráficos, textos y demás). Así pues; su uso está exclusivamente autorizado a fines personales de compra y consulta.

El hecho de infringir estas leyes, al usar sin autorización el material para su reproducción, modificación, distribución o adaptación será sancionado de acuerdo a lo establecido por las normas que aplican.

3. USO AUTORIZADO

La página web podrá ser utilizada para revisión, compra y consulta de productos. Lo que no necesariamente significa que la información de usos sea una fidedigna copia de la realidad; las características de los productos y servicios ofrecidos, que están publicados y descritos han sido anunciados únicamente con fines informativos para el usuario. Cabe resaltar que los usuarios autorizados para hacer las consultas, compras y registros deben ser mayores de edad y estar identificados con cédula de ciudadanía o extranjería

La información que el usuario registre debe ser veraz y completa; se prohíbe todo acto de suplantación de identidad y/o información

48 AÑOS
www.famocdepanel.com

OFICINA BOGOTÁ
Calle 94 No. 13 - 42
Tel. +57 (1) 5310000
famoc@famoc.net

PLANTA Y SEDE
ADMINISTRATIVA
Autop. Medellín Km.14
El Cerezo, Vda. Puente Piedra
Madrid, Cundinamarca
Tel. +57 (1) 5935580

ISO 9001
ISO 14001

BUREAU VERITAS
Certification





FAMOCDEPANEL

Through Ideas

incorrecta que no corresponda a la persona natural o jurídica que hace uso del portal www.famocdepanel.com

4. INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS

Con el fin de realizar el proceso de compra online completo; desde la selección del producto o servicio al pago online es requerido el previo diligenciamiento de un formato o registro que solicita información personal y confidencial que será de uso exclusivo de Famoc Depanel S.A.

Esta información de carácter personal y/o confidencial no será revelada o discutida con terceros, salvo información que requiera www.tucompra.com.co para procesar o proceder con transacciones electrónicas de pago.

Famoc Depanel S.A. administrará los datos referidos en estos términos y condiciones con la finalidad de validar las órdenes de compra, procesos de entrega o de facturación. Además, de mejorar la labor de información y comercialización de los productos y servicios prestados por la empresa, y en determinados casos entregas asociadas (envío y plataformas de pago).

5. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS/ DERECHOS DEL USUARIO

Será requisito necesario para la adquisición de productos y servicios ofrecidos en este sitio, la aceptación de las presentes condiciones y el registro por parte del usuario. Para tal efecto, se entenderán conocidos y aceptados estos Términos y Condiciones por el hecho de su aceptación en el recuadro respectivo.

El usuario gozará de todos los derechos que le reconoce la legislación colombiana sobre Protección al Consumidor y Protección de Datos personales, por tal razón, podrán radicar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de las diferentes herramientas y mecanismos de comunicación establecidos por la página www.famocdepanel.com

6. DISPOSICIONES GENERALES Y CONTRACTUALES

Aunque con la mejor disposición hacemos posibles las compras de forma remota, online; no nos hacemos responsables por virus, demoras en la operación, transmisión de pagos o errores tecnológicos. Famoc Depanel S.A no se hará responsable en caso de manipulación por terceros no autorizados, eventos de invasión o errores en el funcionamiento de la página web. Sin embargo, toda transacción será evaluada y será objeto

48 AÑOS
www.famocdepanel.com

OFICINA BOGOTÁ
Calle 94 No. 13 - 42
Tel. +57 (1) 5310000
famoc@famoc.net

PLANTA Y SEDE
ADMINISTRATIVA
Autop. Medellín Km.14
El Cerezo, Vda. Puente Piedra
Madrid, Cundinamarca
Tel. +57 (1) 5935580

ISO 9001
ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification





FAMOCDEPANEL

Through Ideas

de verificación por parte de la empresa, así como a la condición resolutoria si se presenta algún tipo de anomalía o alguna de las situaciones anteriormente mencionadas

Debido a la naturaleza de la página y el tipo de productos con precios estándar; estos están dirigidos al público en general por lo que con cada una de las órdenes de compra será siempre requerida una confirmación y aceptación de nuestra parte, así como del pago realizado que será expedido en el momento de hacer la compra con su correspondiente factura mediante la cual y sumado a la aceptación de términos y condiciones el usuario en consecuencia autoriza.

Con relación al inciso anterior Famoc Depanel S.A se encontrará obligado a efectuar la entrega del producto adquirido a través de este sitio web tras la confirmación mediante correo electrónico de la validación exitosa del pago de los productos, totalizando en caso que aplique el valor de la compra con los gastos de transporte e información sobre la fecha aproximada de la entrega de los mismos (revisar el apartado de condiciones y modalidades de envío).

Famoc Depanel S.A- a través de su página web restringirá la venta y/o despacho de pedidos de acuerdo a las ciudades que se reserva la entrega directa. Así mismo, podrá negarse a aceptar pedidos que requieran ser entregados fuera del área de cobertura o del territorio Colombia. Puede darse el caso que el usuario/cliente llegue a un acuerdo sobre la entrega del producto y contrate una empresa independiente de envíos o transporte para llevar así a feliz término la compra y entrega de los muebles.

Estos casos independientes serán evaluados según se explica en el capítulo de modalidades de entrega o estudiados previamente por uno de nuestros asesores en conjunto con el usuario.

7. MEDIOS DE PAGO

Famoc Depanel S.A verificará que se haya efectuado el pago del pedido a través de cualquier tarjeta de crédito emitida por entidades financieras colombianas o extranjeras que correspondan a las siguientes marcas:

- Visa
- MasterCard
- American Express

48 AÑOS
www.famocdepanel.com

OFICINA BOGOTÁ
Calle 94 No. 13 - 42
Tel. +57 (1) 5310000
famoc@famoc.net

PLANTA Y SEDE
ADMINISTRATIVA
Autop. Medellín Km.14
El Cerezo, Vda. Puente Piedra
Madrid, Cundinamarca
Tel. +57 (1) 5935580





Dicho proceso será previo a la aceptación de la orden de compra, de lo contrario se evitarán procesos de alistamiento y despacho

Pese a que esta página cuenta con conexiones seguras y confiables para la realización de transacciones electrónicas, Famoc Depanel S.A se exime de responsabilidad por cualquier daño que se pueda generar ante alguna falla en las operaciones o comunicaciones de las entidades Financieras emisoras de las tarjetas válidas para efectuar los pagos.

8. TIEMPOS Y POLÍTICAS DE ENVÍO

- www.famocdepanel.com no se compromete con horas específicas de entrega. El pedido llegará al domicilio de acuerdo al tiempo de producción y según se haya informado de acuerdo a fechas posibles, entre las 7:00 am y las 8:00 p.m. lunes a sábado.
- La confirmación de la compra, o tirilla será enviada mediante correo electrónico dentro de los siguientes 15 días hábiles siguientes a la fecha de entrega. Si requiere la factura física deberá solicitar en el momento de hacer el pago de sus productos mediante una solicitud especial o escribir dicha solicitud al correo electrónico famoc@famoc.net
- La mercancía será entregada en la dirección que fue especificada por el usuario y según esté especificado en la descripción del producto será instalado, ensamblado y puesto en el lugar de preferencia del usuario en el domicilio especificado en la orden de compra o se dejarán en el primer piso de la dirección de entrega. Para el caso de conjuntos cerrados o propiedades horizontales en los que no se permita el ingreso, se entregará en la portería; para el caso de vías peatonales, se dejará hasta donde pueda ingresar el vehículo.
- Si se presentara el caso en que el despacho sea realizado y el comprado o su autorizado no se encuentren presentes en el lugar será contactado el usuario y en caso que la comunicación no sea exitosa para aprobar dejar la compra en la portería en un lugar seguro se podrá reprogramar el nuevo envío con previa comunicación telefónica para notificar, coordinar y hacerse cargo del costo adicional de la nueva entrega. Este valor podrá ser consignado después de comunicarse a la línea telefónica 5310000 ext. 159 o enviar un correo electrónico solicitando la reprogramación del envío al correo famoc@famoc.net
- Los productos sobre pedido, diseñados con dimensiones especiales o elaborados bajo condiciones particulares no serán objeto de cambio, así como sus componentes.

48 AÑOS
www.famocdepanel.com

OFICINA BOGOTÁ
Calle 94 No. 13 - 42
Tel. +57 (1) 5310000
famoc@famoc.net

PLANTA Y SEDE
ADMINISTRATIVA
Autop. Medellín Km.14
El Cerezo, Vda. Puente Piedra
Madrid, Cundinamarca
Tel. +57 (1) 5935580

ISO 9001
ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification





FAMOCDEPANEL

Through Ideas

9. CARGOS POR ENVÍO E IMPUESTOS

El valor del transporte será informado al momento de generar la orden de compra, aclarando que dicho cargo puede variar con relación a la ubicación de la residencia o domicilio de entrega en el área de cobertura de la ciudad de Bogotá.

El cliente deberá asumir los costos del transporte de los productos adquiridos y el pago de los impuestos que haya lugar en su compra.

En caso de que el cliente se encuentre fuera de la ciudad de Bogotá y/o de la zona de cobertura de la entrega el usuario deberá elegir entre 3 alternativas expuestas a continuación:

1. Recolección del material en el showroom: El cliente hará la respectiva compra y elegirá la opción de retiro en la tienda (en este caso el showroom de Famoc Depanel- Calle 94#13-42 en la ciudad de Bogotá) asumiendo la responsabilidad por su compra en el momento que ha sido entregada
2. Seleccionar una empresa de transporte o envío y asumir los costes de sus servicios para que haga la recolección y despacho de la mercancía desde la planta de producción AUTOPISTA MEDELLIN KILOMETRO 14, MADRID, CUNDINAMARCA (Colombia)
3. Hacer la solicitud especial indicando ciudad y dirección de entrega, uno de nuestros asesores tomará su orden y hará la cotización con las empresas aliadas para entregarle una cotización, fecha de entrega y finalmente si el usuario acepta la tarifa y condiciones de la entrega generar un link de pago por el monto acordado por las partes.

10. MÉTODOS DE ENVÍO Y RETIRO

- Despacho a domicilio

La tarifa del envío a domicilio dependerá del producto y de las siguientes opciones:

- Despacho normal: rango de días para la entrega del producto.
- Despacho especial: se podrá escoger la fecha exacta para la entrega del producto.

-Retiro en tienda: Realiza tus compras online y recógelas cuando las necesites.

48 AÑOS
www.famocdepanel.com

OFICINA BOGOTÁ
Calle 94 No. 13 - 42
Tel. +57 (1) 5310000
famoc@famoc.net

PLANTA Y SEDE
ADMINISTRATIVA
Autop. Medellín Km.14
El Cerezo, Vda. Puente Piedra
Madrid, Cundinamarca
Tel. +57 (1) 5935580

ISO 9001
ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification





FAMOCDEPANEL

Through Ideas

1. Ingresa al portal web de Famoc Depanel S.A, revisa los iconos del producto y selecciona si prefieres agregar el envío o retiro en tienda.

2. Confirma los datos para la entrega y continúa con el pago para que sea aceptada la orden de compra. Durante el proceso, enviaremos dos correos, uno confirmando la compra y otro donde te indicaremos que el pedido ya está listo para ser retirado o enviado.

3. Acércate al showroom de Famoc Depanel solo cuando recibas el correo con la confirmación del estado – puede retirar sus productos en el showroom de Famoc Depanel. Después de recibir este correo, cuentas con 3 días calendario para recoger tus productos, si transcurrido este tiempo la mercancía no ha sido recogida, procederemos a contactarte para realizar la devolución de lo pagado.

Si la orden no llega al domicilio en la fecha establecida comuníquese con nuestra línea de atención al cliente para reportar la novedad 531000.

11. CANCELACIONES DE ÓRDENES DE COMPRA

El usuario puede retractarse de la compra siempre y cuando sea en un plazo de 4 días calendario posterior a efectuar el pago. Si la orden no ha sido aún despachada y el usuario no ha recibido el email de confirmación de despacho, deberá ponerse en contacto con Famoc Depanel a la línea telefónica 531000 en Bogotá o mediante un correo electrónico a atención al cliente famoc@famoc.net.

Si, por el contrario, luego de recibir el producto, este no se ajusta a tus necesidades, podrá ser devuelto en el almacén desde donde se despachó el pedido con su debida justificación según los numerales que justifican la devolución del mismo.

El usuario debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

- Plazo: Dentro de los cuatro (4) días siguientes a la fecha de realizada la orden de compra. Si se trata de una devolución debe ser reportado y devuelto en el mismo despacho en el que se realizó la entrega el mismo día de entrega del producto.

- Estado de la mercancía: El usuario deberá hacer la aclaración sobre el producto antes de que este sea ensamblado o armado; deberá devolver el producto en el mismo despacho de la entrega y en las mismas condiciones que lo recibió. Los muebles, escritorios o sillas no deben

48 AÑOS
www.famocdepanel.com

OFICINA BOGOTÁ
Calle 94 No. 13 - 42
Tel. +57 (1) 5310000
famoc@famoc.net

PLANTA Y SEDE
ADMINISTRATIVA
Autop. Medellín Km.14
El Cerezo, Vda. Puente Piedra
Madrid, Cundinamarca
Tel. +57 (1) 5935580

ISO 9001
ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification





FAMOCDEPANEL

Through Ideas

haberse usado en su caja o empaque original, en perfecto estado y con los componentes completos.

Nota: los productos que sean parte de las excepciones como los elaborados bajo pedido o con dimensiones especiales no tendrán el derecho de retracto.

12. PROMESA DE ENTREGA

La promesa general de entrega de un producto adquirido a través de www.famocdepanel.com es de cinco (35) días calendario, que se cuentan a partir de la aceptación de la orden de compra o confirmación de la misma mediante correo electrónico. Sin embargo, ante circunstancias de fuerza mayor, imprevistos o situaciones ajenas a la voluntad o previsión de Famoc Depanel S.A se presentaran, las mismas serán informadas por vía electrónica al usuario y será reprogramado el tiempo de entrega estimado sin que este exceda los 45 día calendario.

La venta de los productos de mobiliario, accesorios y otros está sujeta a la disponibilidad de la materia prima para lo cual al hacer la verificación de la compra se hace un alistamiento de los insumos de producción y se dispone a la fabricación de los mismos. En caso de realizar esta lista de chequeo y no tener por circunstancias extraordinarias disponibilidad de alguno de los materiales será comunicado al cliente y se actualizará la fecha aproximada de entrega.

13. POLÍTICAS DE GARANTÍAS

- a) Para tramitar la garantía de un producto instalado se programará una visita técnica de verificación.
- b) La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico.
- c) Antes de realizar la visita técnica debe hacerse la solicitud por correo electrónico a famoc@famoc.net adjuntando material gráfico como fotos que justifiquen la visita del técnico para hacer el diagnóstico y autorizar la garantía si a lugar de acuerdo a la naturaleza del daño o defecto de la mercancía.
- d) Una vez aprobada la garantía según sea el caso se ejecutará en el tiempo que sea determinado por el área de postventa y servicio al cliente a partir de la recepción de la solicitud

48 AÑOS
www.famocdepanel.com

OFICINA BOGOTÁ
Calle 94 No. 13 - 42
Tel. +57 (1) 5310000
famoc@famoc.net

PLANTA Y SEDE
ADMINISTRATIVA
Autop. Medellín Km.14
El Cerezo, Vda. Puente Piedra
Madrid, Cundinamarca
Tel. +57 (1) 5935580





FAMOCDEPANEL

Through Ideas

- e) Si resulta procedente la garantía del producto, se realizarán los procesos requeridos para su reparación; en caso de que el producto no admita reparación, se procederá a la devolución del precio pagado o un producto de similares especificaciones y valor.
- f) Si se determina que la garantía procede por mal uso de los elementos el cliente deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía.

La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido es:

- El uso indebido del bien por parte del usuario
- El elemento fue sometido a condiciones extrema tanto de tráfico (uso) como del entorno (choques de temperatura/ sol/ agua/ climas extremos)
- El usuario no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en la garantía
- Hubo una intervención o modificación en el producto hecha por el usuario o un tercero
- Hubo fuerza mayor o caso fortuito
- Expiró el término de la garantía legal; posterior a este plazo el cliente deberá asumir los gastos de la revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesta que se requieran

14. COMPRAS SIN REGISTRO

Mediante esta modalidad no debe haber un formulario diligenciado previamente para un registro. El formulario que se diligencia se hace únicamente cuando se va a adquirir un producto para el pago, y despacho del mismo. En los dos casos, tanto en el registro como con el formulario de pago y despacho automática se da por hecho que se aceptan los términos y condiciones, así como la política de tratamiento de datos.

El titular de los datos tiene los derechos de conocer, rectificar, actualizar o solicitar la supresión de datos presentando dicha solicitud en el showroom de Famoc Depanel S.A Calle 94# 13-42 sede Bogotá.

Las solicitudes realizadas deben estar siempre respaldadas con la identificación del usuario, así la descripción de cualquier asunto relacionado con reclamos, garantías o comentarios serán tenidos en

48 AÑOS
www.famocdepanel.com

OFICINA BOGOTÁ
Calle 94 No. 13 - 42
Tel. +57 (1) 5310000
famoc@famoc.net

PLANTA Y SEDE
ADMINISTRATIVA
Autop. Medellín Km.14
El Cerezo, Vda. Puente Piedra
Madrid, Cundinamarca
Tel. +57 (1) 5935580

ISO 9001
ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification





FAMOCDEPANEL

Through Ideas

cuenta en el canal del área de postventa podrá ser notificado por el medio seleccionado dirección de correo electrónico para ser enviada la notificación, teléfono de contacto y cualquier documento que el usuario quiera hacer valer.

15. PARA MÁS INFORMACIÓN

Para más información acerca de nuestras políticas de atención, tratamiento de datos personales o declaración de seguridad y privacidad usadas en esta página web, puede ponerte en contacto enviando un correo electrónico a sistemas@famoc.net

Las políticas expuestas anteriormente, así como los detalles sobre la logística de la empresa Famoc Depanel S.A rige y se entiendo como vigente en tanto dure o exista una relación entre el usuario y Famoc Depanel S.A. La presente Política se rige por las leyes de la República de Colombia.

Servicio al cliente: Bogotá (1) 531000, página web www.famocdepanel.com

Correo electrónico famoc@famoc.net

48 AÑOS
www.famocdepanel.com

OFICINA BOGOTÁ
Calle 94 No. 13 - 42
Tel. +57 (1) 5310000
famoc@famoc.net

PLANTA Y SEDE
ADMINISTRATIVA
Autop. Medellín Km.14
El Cerezo, Vda. Puente Piedra
Madrid, Cundinamarca
Tel. +57 (1) 5935580

ISO 9001
ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification

