

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE IMPORTACIONES ALEMANAS S.A.S. -
STIEBEL ELTRON

IMPORTACIONES ALEMANAS S.A.S., sociedad comercial identificada con NIT No. 900.736.291-0, representada legalmente por el señor **JUAN SEBASTIÁN SANABRIA MARTÍNEZ**, identificado con C.C. No. 1.019.025.037, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., y correo electrónico de contacto gerencia@calentadoresalemanes.com en adelante referida como "**STIEBEL ELTRON**".

En cumplimiento de la **Ley 1480 de 2011** (Estatuto del Consumidor) y considerando el uso de canales digitales para la comercialización de sus sistemas de calentamiento de agua y servicios técnicos, se establecen los presentes Términos y Condiciones que rigen la adquisición de productos y servicios por parte de los clientes y/o consumidores.

DEFINICIONES

1. **CLIENTE:** Será toda persona natural o jurídica que adquiere los productos ofrecidos por **STIEBEL ELTRON** con el propósito de destinarlos a la provisión o comercialización en su propio negocio, establecimiento o actividad económica, actuando principalmente como distribuidor o aliado comercial.
2. **CONSUMIDOR:** Será toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice los sistemas de calentamiento de agua o servicios técnicos para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica.
3. **MARCA PROVEEDORA:** Se refiere a **STIEBEL ELTRON** (Importaciones Alemanas S.A.S.), quien de manera habitual ofrece, suministra y comercializa equipos de tecnología alemana para el calentamiento de agua en el mercado colombiano.
4. **PRODUCTO:** Todo bien (calentadores eléctricos, de paso, acumuladores, repuestos) o servicio (instalación, mantenimiento, reparación) que se ofrece con la intención de satisfacer las necesidades de agua caliente del Consumidor y/o Cliente.
5. **RESPONSABILIDAD:** Es aquella que resulta de la inejecución o ejecución imperfecta o tardía de una obligación estipulada en el contrato de compraventa o de prestación de servicios técnicos.

6. **GARANTÍA LEGAL:** Es la obligación a cargo de **STIEBEL ELTRON** de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los calentadores. En los servicios de instalación, la garantía recae sobre las condiciones de calidad en la prestación del servicio y no sobre el resultado si este depende de factores externos como la infraestructura hidráulica o eléctrica del inmueble.
7. **VENTAS A DISTANCIA:** Compras realizadas a través de canales digitales, sitio web o líneas de atención, sin la presencia física simultánea del comprador y el representante de la marca.
8. **COOKIES:** Archivos de texto utilizados en el sitio web de la marca para recopilar información estadística o de marketing, facilitando la experiencia de navegación del usuario de acuerdo con la política de datos personales.

GENERALIDADES

1. **CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO Y SERVICIO:** Las características, fichas técnicas y especificaciones de los sistemas de calentamiento de agua ofrecidos por **STIEBEL ELTRON** se pueden consultar en cualquier tiempo a través de sus canales digitales y sitio web oficial. En dichos espacios, los clientes y/o consumidores tendrán acceso completo a las particularidades de cada equipo (potencia, caudal, requerimientos eléctricos e hidráulicos), así como a los derechos, deberes y riesgos inherentes al producto.

Por lo anterior, el cliente y/o consumidor reconoce y acepta que, antes de realizar la compra efectiva, ha revisado las características técnicas del equipo y comprende que su correcto funcionamiento depende del cumplimiento de los requisitos de instalación informados. En consecuencia, **STIEBEL ELTRON** solo responderá por las calidades y especificaciones de sus productos que hayan sido publicadas de manera oficial en su página y canales autorizados.

2. **GENERALIDADES Y ACCESO AL SITIO WEB CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DEL PORTAFOLIO INFORMATIVO**

El sitio web <https://calentadoresalemanes.com/> es una plataforma de visualización digital e informativa. Las características, fichas técnicas y especificaciones de los

sistemas de calentamiento de agua ofrecidos por STIEBEL ELTRON se pueden consultar en cualquier tiempo de manera libre y abierta por parte de los Usuarios. En dichos espacios, tendrán acceso completo a las particularidades de cada equipo (potencia, caudal, requerimientos eléctricos e hidráulicos), así como a los riesgos inherentes informados por el fabricante.

Por lo anterior, el Usuario, Cliente y/o Consumidor reconoce y acepta que, antes de realizar una solicitud de compra efectiva a través de los canales de atención a distancia, tiene el deber de revisar las características técnicas del equipo publicadas en la web y comprende que su correcto funcionamiento depende del cumplimiento de los requisitos de instalación informados. En consecuencia, STIEBEL ELTRON solo responderá por las calidades y especificaciones de sus productos que hayan sido publicadas de manera oficial en su página y canales autorizados.

NOTA DE EXCLUSIÓN DE REGISTRO: STIEBEL ELTRON informa expresamente que este sitio web **no exige, no permite ni requiere la inscripción, creación de usuarios, perfiles o contraseñas** por parte de los Visitantes para acceder a la información de los productos o interactuar con los canales de atención. El acceso es completamente público, libre y directo.

3. CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DE LOS PRODUCTOS

STIEBEL ELTRON ofrece a los clientes y/o consumidores, a través de su portal web <https://calentadoresalemanes.com/>, sistemas avanzados de tecnología alemana para el calentamiento de agua, incluyendo calentadores eléctricos de paso, acumuladores, sistemas de energía renovable y sus respectivos repuestos y accesorios originales.

Las características técnicas y especificaciones de cada referencia se pueden consultar de manera ininterrumpida en el sitio web mencionado. En este espacio, cada cliente y/o consumidor tendrá acceso completo a los atributos de los equipos, tales como:

- Capacidad de calentamiento y flujo de agua.
- Requerimientos de potencia y voltaje (especificaciones eléctricas).
- Dimensiones físicas y peso.
- Precio de venta al público.
- Descripción detallada de la tecnología empleada (eficiencia energética).

Por lo tanto, **STIEBEL ELTRON**, como proveedor, únicamente será responsable por las calidades y especificaciones publicadas en su página. Esta responsabilidad está condicionada a que el consumidor y/o cliente cumpla estrictamente con las recomendaciones de instalación técnica, mantenimiento preventivo y condiciones de uso indicadas en los manuales de cada equipo.

4. INSTRUCCIONES GENERALES

Las instrucciones generales de uso, los manuales de instalación y las fichas técnicas según cada producto en específico están disponibles para ser consultadas por el cliente y/o consumidor en todo momento en nuestra página web. Por lo tanto, con la aceptación de estos términos, el cliente manifiesta que ha leído previa y atentamente las instrucciones de uso y requerimientos técnicos del equipo adquirido.

Sin perjuicio de lo anterior, el cliente y/o consumidor reconoce que, al momento de la adquisición de cada producto, se le proporcionó dicha información, ya sea de forma física junto con el equipo o, una vez realizada la compra, mediante canales digitales como correo electrónico o WhatsApp.

Siendo así, el cliente y/o consumidor se compromete a seguir rigurosamente las recomendaciones específicas de instalación (que debe ser realizada por personal calificado), manejo, mantenimiento preventivo y condiciones de seguridad eléctrica e hidráulica necesarias para el correcto funcionamiento de los calentadores.

5. PRECIOS DE LOS PRODUCTOS

Los precios actualizados de cada uno de los sistemas de calentamiento de agua y accesorios ofrecidos por **STIEBEL ELTRON** están disponibles para ser consultados en todo momento por los clientes y/o consumidores en nuestra página web oficial: <https://calentadoresalemanes.com/>.

- Los precios publicados están expresados en pesos colombianos (COP).
- El cliente y/o consumidor reconoce de forma expresa que conoció antes, durante y después de su compra los precios exactos de los productos que adquirió.
- El cliente recibirá la factura o documento equivalente correspondiente, con la discriminación detallada de los conceptos de precio, IVA y demás cargos que apliquen según el caso concreto.

- **STIEBEL ELTRON** se reserva el derecho de modificar los precios de los productos en cualquier tiempo, sin que esto afecte las compras que ya hayan sido confirmadas y pagadas por el usuario.

AVISO: Adicional a los precios establecidos, **STIEBEL ELTRON** podrá realizar promociones a su entera discreción. Cada actividad promocional establecerá claramente las fechas de vigencia, las condiciones específicas y la cantidad de productos disponibles.

6. DETALLES DE LA ENTREGA Y ENVÍO DEL PRODUCTO

En relación con los detalles de la entrega, el cliente y/o consumidor reconoce que:

- **Imágenes Referenciales:** Las imágenes visualizadas en la página web son referenciales. El diseño exterior, logotipos o acabados pueden variar ligeramente según la serie de fabricación, y la visualización del color dependerá del dispositivo desde el cual se acceda.
- **Actualización de Inventarios:** **STIEBEL ELTRON** actualiza constantemente sus inventarios. No obstante, se reserva el derecho de modificar o discontinuar referencias de calentadores en cualquier momento sin contraer responsabilidad frente al cliente.
- **Indisponibilidad:** En caso de que un producto solicitado no esté disponible, **STIEBEL ELTRON** se comunicará con el cliente para cancelar la solicitud y reembolsar el dinero, o proponer un equipo de características similares previo al envío.
- **Confirmación de Compra:** Una vez formalizado el pedido, se enviará una confirmación con los detalles de la compra a través del canal de contacto suministrado (correo electrónico o WhatsApp).
- **Cobertura Nacional:** **STIEBEL ELTRON** realiza entregas exclusivamente dentro del territorio colombiano. La empresa podrá negarse a aceptar una oferta de compra si el domicilio de entrega se encuentra fuera de las zonas geográficas habilitadas por su red logística o transportadora aliada.

Tiempos de Entrega y Modalidades:

- **Bogotá D.C.:** Los pedidos serán procesados y entregados en un término de 48 horas hábiles. Se enviará un mensaje de aviso al cliente previo al despacho para asegurar la recepción del equipo.

- **Otras Ciudades:** Las entregas a nivel nacional se realizarán en un plazo estimado de 3 días hábiles, dependiendo del destino y la empresa de transporte.
- **Recogida en Tienda:** El cliente podrá optar por recoger su pedido en nuestra sede principal en Bogotá, previa coordinación y confirmación de disponibilidad.

AVISO SOBRE COSTOS Y PLAZOS: El costo del envío será asumido por el cliente, salvo que se especifique una promoción de "envío gratis". Los periodos de entrega son referencias suministradas por los transportadores y no se consideran fechas límite taxativas.

7. SOLICITUDES Y PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos)

El cliente y/o consumidor reconoce de manera expresa que el medio idóneo y oficial para radicar cualquier Petición, Queja o Reclamo (PQR), relacionada con la adquisición de equipos o la prestación de servicios técnicos, es únicamente el correo electrónico: **Info@calentadoresalemanes.com**

En consecuencia, el usuario reconoce que cualquier comunicación interpuesta por un medio o canal diferente al aquí dispuesto (como redes sociales o comentarios en la plataforma) no tendrá validez legal para efectos de notificación oficial, ni dará inicio a los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

8. FECHAS SIN OPERACIÓN

STIEBEL ELTRON no realizará despachos ni entregas de equipos o repuestos en las siguientes fechas:

- Jueves y viernes santos.
- 25 de diciembre.
- 01 de enero.

En ese sentido, los pedidos recibidos durante el jueves o viernes santos serán procesados para entrega a partir del día laboral siguiente, y los recibidos los días 31 de diciembre y 01 de enero se entregarán según el orden de pedido el día hábil siguiente.

POLÍTICA DE GARANTÍAS

Conforme a la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2016, **STIEBEL ELTRON** garantiza la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de funcionamiento de los calentadores y equipos comercializados.

A diferencia de los productos perecederos, los calentadores cuentan con un término de garantía legal de **2 a 4 años, según referencia del calentador**, contado a partir de la entrega del producto o de su instalación si esta es realizada por el centro de servicio autorizado.

Condiciones para la aplicación de la garantía:

- **Instalación Técnica:** Para que la garantía sea válida, el equipo debe ser instalado por personal técnico certificado o a través de los centros de servicio autorizados por **STIEBEL ELTRON**. El incumplimiento de los requisitos técnicos de instalación (presión de agua, voltaje, ventilación) anulará la garantía.
- **Reporte de Fallas:** El consumidor deberá reportar cualquier mal funcionamiento tan pronto como se detecte.
- **Repuestos Originales:** La garantía técnica solo se mantendrá vigente si el equipo no ha sido manipulado por terceros no autorizados ni se le han instalado repuestos genéricos.

EXCLUSIONES DE GARANTÍA: La garantía no será aplicable en los siguientes casos:

- Fuerza mayor o caso fortuito (incluyendo sobrecargas eléctricas o desastres naturales).
- El hecho de un tercero o la manipulación técnica por personal no autorizado por **STIEBEL ELTRON**.
- El uso indebido del producto por parte del consumidor o el incumplimiento de las instrucciones del manual de usuario.
- Daños derivados de una infraestructura hidráulica o eléctrica deficiente en el lugar de instalación.

PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA:

1. **Canal Oficial:** El cliente deberá radicar su solicitud únicamente a través del correo: info@calentadoresalemanes.com

2. **Evidencias:** Adjuntar copia de la factura de compra, registro de instalación y, de ser posible, fotografías o videos de la falla técnica.
3. **Evaluación Técnica:** Una vez recibida la reclamación, **STIEBEL ELTRON** dispondrá de un término de **15 días hábiles** para realizar la revisión técnica inicial.
4. **Reparación o Cambio:** Según lo dispone la ley, la primera obligación será la reparación gratuita de los defectos. Si el equipo no admite reparación o la falla es reiterativa, se procederá al cambio del producto o la devolución del dinero.

TÉRMINOS DE RESPONSABILIDAD

a. FRENTE AL CONSUMIDOR FINAL (Ventas a distancia y domicilio)

- **Limitación por Fuerza Mayor:** **STIEBEL ELTRON** no será responsable, directa ni indirectamente, por ningún incumplimiento o demora en sus obligaciones de entrega o garantía que se origine por causas de fuerza mayor, caso fortuito (como fallas masivas de energía o desastres naturales) o cualquier incidente imprevisto ajeno a su voluntad.
- **Límite Cuantitativo:** La responsabilidad derivada de este documento se limita estrictamente a las obligaciones de garantía legal. En términos económicos, cualquier compensación estará limitada al importe de la factura de compra del producto objeto de reclamación, excluyendo expresamente daños indirectos o lucro cesante.
- **Exclusión de otras Garantías:** Queda excluido cualquier derecho de garantía que no esté mencionado expresamente en este documento o que no sea exigible por el Estatuto del Consumidor.

b. FRENTE AL CLIENTE (Distribuidor / Contrato de Suministro)

Conforme a la relación comercial de suministro y la nota de ajuste solicitada:

- **Cumplimiento de la Entrega:** Las obligaciones de **STIEBEL ELTRON** se entienden cumplidas una vez el producto es entregado conforme a los términos de la orden de compra o el contrato de suministro vigente.
- **Responsabilidad de Verificación:** El Cliente (distribuidor) es el único responsable de verificar las especificaciones técnicas, cantidad, estado físico y referencias de los equipos al momento de la entrega. El recibo a satisfacción

por parte del Cliente extingue la posibilidad de reclamaciones posteriores por defectos visibles o faltantes.

- **Exclusión de Garantía Comercial:** En la relación con distribuidores, **STIEBEL ELTRON** no otorga garantías comerciales adicionales. Cualquier reposición o soporte técnico brindado será por mera liberalidad comercial y no constituirá el reconocimiento de una garantía legal o contractual, salvo que se estipule lo contrario por escrito en el contrato de suministro respectivo.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES (NO RELACIONADAS CON GARANTÍA)

Para los productos comercializados por **STIEBEL ELTRON**, se establecen las siguientes condiciones de devolución:

- **Plazo para Devoluciones:** El cliente y/o consumidor podrá solicitar la devolución o cambio de un producto por razones no atribuibles a la garantía (por ejemplo, error en la elección de la referencia) dentro de los: **5 días hábiles (derecho de retracto estatuto del consumidor)** siguientes a la recepción del pedido.
- **Estado del Producto:** Para que la devolución sea aceptada, el equipo debe conservar sus características iniciales: debe estar nuevo, sin haber sido instalado, en su embalaje original (caja, icopores y protecciones) y con todos sus manuales y accesorios completos.
- **Verificación Técnica:** En todos los casos, **STIEBEL ELTRON** verificará el estado del producto al recibirlo. Si se evidencia que el equipo fue manipulado, instalado o presenta daños en su estructura, no se aceptará la devolución.
- **Costos de Transporte:** En devoluciones que no sean por garantía o error de despacho de la empresa, los costos de transporte de regreso a la bodega de **STIEBEL ELTRON** serán asumidos por el cliente y/o consumidor.
- **Respuesta:** Una vez recibido el equipo en nuestras instalaciones, **STIEBEL ELTRON** contará con un término de **quince (15) días hábiles** para analizar el estado del producto y dar una respuesta definitiva sobre la procedencia de la devolución o el cambio.

DERECHO DE RETRACTO

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.

Para que el ejercicio del retracto sea procedente en el caso de los calentadores y equipos de **STIEBEL ELTRON**, se deberán cumplir las siguientes condiciones:

- **Estado del Bien:** El producto debe ser devuelto en las mismas condiciones en que fue recibido. Esto implica que el calentador no debe haber sido instalado, no debe presentar señales de uso o manipulación técnica, y debe conservar su embalaje original, etiquetas, manuales y accesorios completos.
- **Costos de Transporte:** Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos en su totalidad por el consumidor.
- **Procedimiento:** El consumidor deberá informar su decisión de retracto a través del correo **info@calentadoresalemanes.com** dentro del término legal mencionado.
- **Reembolso:** Una vez recibido el producto y verificado que cumple con las condiciones de no instalación y estado óptimo, **STIEBEL ELTRON** devolverá al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. La devolución del dinero se realizará en un plazo máximo de treinta (30) días calendario desde el momento en que se ejerció el derecho.

REEMBOLSO DE DINERO

Los reembolsos de dinero se realizarán únicamente en los casos en que se determine que hay lugar a ello (por ejercicio del derecho de retracto, reversión de pago o garantía cuando no sea posible la reparación o reposición), de acuerdo con los lineamientos establecidos en las presentes políticas.

- **Gestión de Pago:** El reembolso será gestionado a través de las plataformas de Bancolombia, Banco Davivienda, Banco de Occidente, Davibak, Wompi y/o Credibanco, utilizando preferencialmente el mismo medio de pago registrado por el Cliente y/o Consumidor al momento de la compra.
- **Alternativas de Reembolso:** En caso de que el medio de pago original no permita el reembolso directo (por ejemplo, pagos en efectivo a través de corresponsales), se coordinará con el usuario una alternativa viable a través

de las plataformas mencionadas o mediante transferencia bancaria a la cuenta que el titular de la compra indique por escrito.

- **Requisito Operativo:** Para una correcta ejecución, el consumidor deberá proporcionar la información veraz y completa que soliciten las pasarelas de pago para procesar la transacción.
- **Plazo:** Una vez aprobada la solicitud de reembolso y cumplidos los requisitos de devolución del producto (cuando aplique), el proceso de devolución del dinero se hará efectivo en un plazo de hasta treinta (30) días calendario, de acuerdo con los términos legales y los tiempos de procesamiento de las entidades financieras.

FACTURACIÓN

De conformidad con la normativa tributaria vigente y las resoluciones expedidas por la DIAN, **STIEBEL ELTRON** expedirá el documento soporte de pago correspondiente por los productos y servicios adquiridos a través de su página web.

- **Documento Equivalente / Factura:** Se emitirá inicialmente el documento soporte o tiquete de venta que servirá como comprobante de la transacción y será entregado de forma física con el equipo o remitido de manera digital.
- **Solicitud de Factura Electrónica:** El Cliente y/o Consumidor que requiera factura electrónica de venta deberá solicitarla enviando un correo electrónico a info@calentadoresalemanes.com.
- **Requisitos para la Facturación:** Para la emisión de la factura electrónica, el usuario deberá suministrar: Nombre completo o razón social, NIT o Cédula de Ciudadanía, RUT actualizado (si aplica), dirección física y correo electrónico para la recepción de la factura.
- **Término de Emisión:** Una vez recibida la información completa, la factura electrónica será emitida dentro de los **dos (2) días hábiles** siguientes.
- **Validación DIAN:** El Cliente reconoce que la factura está sujeta al sistema de validación previa de la DIAN. En caso de rechazo por inconsistencias en los datos proporcionados por el usuario, **STIEBEL ELTRON** se comunicará para corregir la información.
- **Exclusión de Responsabilidad:** **STIEBEL ELTRON** no será responsable por retrasos en la emisión o envío de la factura derivados de información incorrecta, incompleta o desactualizada proporcionada por el Cliente.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD FRENTE A TERCEROS

STIEBEL ELTRON se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para garantizar la continuidad, seguridad y correcto funcionamiento de su portal web y de los servicios ofrecidos a través de este.

No obstante, **STIEBEL ELTRON** no será responsable por errores, fallas técnicas, retrasos en el procesamiento de transacciones o incumplimientos derivados de servicios prestados por terceros independientes, tales como:

- **Pasarelas de Pago:** Inconsistencias o caídas en los sistemas de pago.
- **Operadores Logísticos:** Retrasos o daños causados por las empresas de transporte de carga encargadas de la entrega de los calentadores y equipos.
- **Conectividad:** Fallas en los proveedores de internet del usuario o del servidor, o cualquier otro intermediario tecnológico ajeno al control directo de **STIEBEL ELTRON**.

PROPIEDAD INTELECTUAL

El Cliente y/o Consumidor se compromete a abstenerse de usar, explotar, reproducir, modificar, distribuir, publicar, o lucrarse de cualquier forma de los derechos de propiedad intelectual disponibles en el sitio web de **STIEBEL ELTRON**, incluyendo, pero no limitado a: marcas, logotipos, diseños industriales de los calentadores, fichas técnicas, manuales de usuario, fotografías de productos y software de la plataforma.

Todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con la página web y los productos comercializados son de titularidad exclusiva de **IMPORTACIONES ALEMANAS S.A.S.** o de sus licenciantes internacionales. Ningún contenido o funcionalidad de la plataforma debe interpretarse como una cesión de derechos o el otorgamiento de una licencia para el Usuario sobre los derechos de propiedad intelectual, salvo que medie autorización expresa y por escrito de la compañía.

PUBLICIDAD

En el portal web de **STIEBEL ELTRON**, podrán mostrarse avisos publicitarios de terceros, ya sea en formato de Pop-Ups, banners o de manera permanente. Estos avisos son independientes de los sistemas de calefacción y servicios técnicos ofrecidos por la compañía y no constituyen una recomendación o respaldo oficial de los mismos.

La existencia de publicidad de terceros en la página web no genera responsabilidad alguna para **STIEBEL ELTRON** respecto a:

- La veracidad, exactitud o legalidad de la información contenida en dichos avisos publicitarios.
- El precio de los productos o servicios ofrecidos por dichos terceros.
- Las características, garantías o condiciones generales de los bienes y servicios anunciados por terceros.

En ese sentido, cualquier consulta, queja o reclamación sobre los productos o servicios promocionados en la publicidad de terceros deberá ser dirigida directamente al titular del aviso publicitario correspondiente.

REVERSIÓN DEL PAGO

De conformidad con el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2016, el Cliente y/o Consumidor tendrá derecho a solicitar la reversión del pago cuando la adquisición de los productos se realice a través del portal web de **STIEBEL ELTRON** y se presente alguna de las siguientes causales:

1. Cuando el consumidor haya sido objeto de fraude.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada por el usuario.
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido en la fecha pactada.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la publicidad.
5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

Procedimiento para la solicitud: Para que proceda la reversión, el Cliente deberá presentar una queja formal ante **STIEBEL ELTRON** a través del correo electrónico **info@calentadoresalemanes.com** dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha en que tuvo noticia del fraude, de la operación no solicitada o en que debió recibir el producto o lo recibió defectuoso.

Obligaciones del Consumidor:

- **Notificación a la Entidad Financiera:** En el mismo plazo de cinco (5) días hábiles, el usuario deberá notificar al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado (banco o pasarela de pago) sobre la solicitud de reversión, cumpliendo con los requisitos legales correspondientes.

- **Devolución del Producto:** Cuando el producto haya sido entregado, el consumidor deberá ponerlo a disposición de **STIEBEL ELTRON** en las mismas condiciones en que fue recibido (sin haber sido instalado y en su empaque original), para que la empresa proceda a su recolección.

Una vez cumplido el procedimiento anterior por parte del consumidor, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacer efectiva la reversión.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (HABEAS DATA)

Al aceptar estos Términos y Condiciones, el Cliente y/o Consumidor autoriza de manera previa, expresa e informada a **STIEBEL ELTRON** (o la razón social que ostente la representación de la marca en Colombia) para que realice la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de sus datos personales, conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la Política de Tratamiento de Información de la compañía.

Finalidades del Tratamiento: Los datos suministrados serán tratados para las siguientes finalidades:

1. **Gestión Logística:** Gestionar el procesamiento de pedidos, envíos, entregas de productos, servicios de instalación técnica y trámites de garantía.
2. **Gestión Administrativa:** Realizar la facturación electrónica, procesos de cobro y cumplimiento de obligaciones legales y tributarias.
3. **Gestión Comercial:** Enviar información sobre actualizaciones de productos, promociones, encuestas de satisfacción y noticias de interés relacionadas con soluciones de calentamiento de agua.
4. **Atención al Cliente:** Canalizar solicitudes, peticiones, quejas y reclamos (PQR) presentados por el usuario.

Derechos del Titular: El usuario, como titular de los datos, tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de su información personal, así como a revocar la autorización otorgada, mediante comunicación enviada al correo electrónico oficial: **Info@calentadoresalemanes.com**.

STIEBEL ELTRON garantiza que cuenta con las medidas de seguridad técnicas y administrativas necesarias para proteger la información y evitar su adulteración, pérdida o acceso no autorizado.

IDONEIDAD TÉCNICA Y ASUNCIÓN DE RIESGO POR INSTALACIÓN EXTERNA

El Cliente y/o Consumidor reconoce que los productos comercializados por **STIEBEL ELTRON** son equipos de alta precisión técnica que requieren condiciones específicas de instalación eléctrica, hidráulica y de ventilación para su correcto funcionamiento y seguridad.

- **Requisito de Instalación Autorizada:** Se recomienda que toda instalación sea realizada exclusivamente por el Centro de Servicio Autorizado (CSA) o por personal técnico certificado que cumpla con la normativa técnica vigente (como la NTC 2050 para instalaciones eléctricas o las normas aplicables a sistemas de calentamiento).
- **Asunción de Riesgo por Terceros:** En caso de que el Cliente decida contratar personal externo o terceros no autorizados por la empresa para la instalación del equipo, asumirá de manera exclusiva el riesgo por cualquier daño, falla o siniestro derivado de una instalación incorrecta, negligente o que contravenga las especificaciones del manual del usuario.
- **Pérdida de la Garantía Legal:** De acuerdo con el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011, **STIEBEL ELTRON** se exime de la responsabilidad de garantía cuando el defecto sea consecuencia de:
 1. La manipulación o instalación por personal no idóneo.
 2. La inadecuada adecuación de la infraestructura del lugar (presiones de agua fuera de rango, voltajes incorrectos o ausencia de polo a tierra).
 3. El uso de accesorios o materiales de instalación que no cumplan con las especificaciones técnicas del fabricante.
- **Carga de la Prueba:** En eventos de reclamación por garantía donde el equipo haya sido instalado por un tercero, la empresa realizará un peritaje técnico. Si se determina que la falla técnica tiene origen en una deficiencia de la instalación externa y no en un defecto de fabricación del producto, la solicitud de garantía será rechazada.

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y ENLACE A LA AUTORIDAD

En cumplimiento de las disposiciones legales sobre comercio electrónico en Colombia y con el fin de garantizar el acceso a la información y la protección de los

derechos de nuestros usuarios, **STIEBEL ELTRON** informa que la autoridad administrativa encargada de velar por el cumplimiento de las normas de protección al consumidor es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

El Cliente y/o Consumidor podrá consultar sus derechos, radicar denuncias o conocer la normativa vigente a través del portal oficial de dicha entidad. Para tal efecto, se dispone el siguiente enlace directo: www.sic.gov.co

Asimismo, se informa que la sede electrónica de la Superintendencia de Industria y Comercio cuenta con herramientas como el "Portal del Consumidor" para facilitar la comunicación entre consumidores y proveedores en caso de conflictos derivados de la relación de consumo.

TOTALIDAD DEL ACUERDO E INDEPENDENCIA DE LAS CLÁUSULAS

- **Integridad del Contrato:** Los presentes Términos y Condiciones constituyen el acuerdo completo y exclusivo entre **STIEBEL ELTRON** y el Cliente y/o Consumidor en relación con el uso de la plataforma y la adquisición de productos. Este documento reemplaza y deja sin efecto cualquier comunicación, acuerdo, promesa o declaración previa, ya sea verbal o escrita, que no esté expresamente incorporada en este texto.
- **Independencia (Divisibilidad):** Si cualquier disposición o parte de estos Términos y Condiciones es declarada nula, ilegal o inoponible por una autoridad judicial o administrativa competente, dicha nulidad no afectará la validez, legalidad o aplicabilidad de las demás disposiciones del documento. Las partes acuerdan que las cláusulas restantes conservarán plena vigencia y efecto, como si la parte declarada nula nunca hubiera formado parte del acuerdo.
- **No Renuncia de Derechos:** La omisión de **STIEBEL ELTRON** en el ejercicio de cualquier derecho o facultad derivada de estos términos no se interpretará como una renuncia a dichos derechos, ni impedirá su ejercicio en el futuro.

VIGENCIA Y MODIFICACIONES

Los presentes Términos y Condiciones entran en vigencia a partir del **02 de julio de 2026** y rigen todas las transacciones y usos de la plataforma realizados desde dicha fecha.

STIEBEL ELTRON se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar este documento en cualquier momento para ajustarlo a cambios legislativos,

novedades en los servicios técnicos o políticas comerciales de la compañía. Las modificaciones se entenderán aceptadas de manera expresa por el Cliente y/o Consumidor desde el momento en que continúe haciendo uso de la plataforma o adquiera nuevos productos tras la publicación de la versión actualizada.

Última actualización: 02 de julio de 2026

STIEBEL ELTRON - IMPORTACIONES ALEMANAS S.A.S.