



1. ÁMBITO

- 1.1 SKYY SPA es una marca. La marca SKYY SPA es propiedad de Alma Srl en Italia y de Alma Sas en Francia. En adelante, se hará referencia a ella como SKYY SPA.
- 1.2 SKYY SPA vende productos bajo la marca "SKYY SPA" en todo el mundo.
- 1.3 Cada producto, diseño, muestra, proyecto, boceto o cualquier producto creado o producido por SKYY SPA, en adelante denominado el PRODUCTO.
- 1.4 Toda persona física, entidad jurídica o empresa registrada que participe en una transacción legal, en adelante denominada el CLIENTE.
- 1.5 El PEDIDO se entiende como una transacción legal relacionada con la adquisición del PRODUCTO o del SERVICIO por parte del CLIENTE.
- 1.6 Los Términos y Condiciones se aplican a todas las transacciones de SKYY SPA, incluidas, pero no limitadas a, las siguientes actividades: Venta de Bienes, Servicios de Diseño, Montaje e Instalación de Productos.
- 1.7 La FECHA DE COMPRA se entiende como la fecha en que SKYY SPA recibe un pago por adelantado.
- 1.8 SKYY SPA se reserva el derecho de no finalizar una transacción legal con un CLIENTE a su discreción.
- 1.9 SKYY SPA puede modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Al participar en una transacción legal con SKYY SPA, el CLIENTE acepta los Términos y Condiciones vigentes en la FECHA DE COMPRA.

2. CUENTAS

- 2.1 Todas las cuentas serán registradas solo una vez emitida la primera proforma. El CLIENTE está obligado a proporcionar información empresarial válida, incluyendo, pero no limitándose a: nombre para la facturación, dirección para la facturación, número de IVA (número de registro de la empresa).

3. PEDIDOS DE PRODUCTOS

- 3.1 No se requieren cantidades mínimas para la compra de productos SKYY SPA.
- 3.2 Para realizar un pedido, el CLIENTE debe proporcionar la información solicitada por SKYY SPA para fines de transacción legal, incluyendo, pero no limitándose a: nombre para facturación y dirección de facturación, número de IVA (número de registro de la empresa o número de reventa) y dirección de correo electrónico; o cualquier otra información obligatoria si es necesaria para una transacción legal.
- 3.3 El CLIENTE es responsable de seleccionar los PRODUCTOS que constituyen la COMPRA.
- 3.4 Debe solicitarse una factura proforma para cada COMPRA que se realice con SKYY SPA. El pago de la factura proforma oficial confirma la selección de los artículos por parte del CLIENTE, incluidas todas las terminaciones especificadas para cada producto listado en el PEDIDO.
- 3.5 SKYY SPA se reserva el derecho de considerar una factura proforma válida por 30 días hábiles desde la fecha inicial de envío. Por lo tanto, se recomienda al CLIENTE solicitar facturas proforma separadas, distinguiendo las cotizaciones de los productos y el envío; en el caso de facturas proforma con cotizaciones de envío, estas se consideran válidas solo por 10 días hábiles.
- 3.6 En el momento de la compra, el CLIENTE tiene el derecho de solicitar fotografías de los PRODUCTOS ordenados antes del envío. Esta solicitud debe agregarse a la factura proforma del pedido.

4. APLICACIÓN Y CONTEXTO DEL PRODUCTO

- 4.1 Las condiciones climáticas, incluyendo calor, luz y niveles de humedad, en el entorno del usuario pueden afectar tejidos y madera, causando potencialmente desvanecimiento, estiramiento, encogimiento u otros daños.
- 4.2 La selección de muebles o tejidos para posiciones o aplicaciones específicas se realiza a discreción y riesgo exclusivo del CLIENTE, y SKYY SPA no tendrá ninguna responsabilidad por dichas elecciones.
- 4.3 Si el CLIENTE no proporciona comunicaciones escritas con fichas técnicas que detallen las condiciones ambientales (como niveles específicos de humedad, composición físico-química del aire, etc.) y otros datos relevantes que podrían considerarse no estándar para una cabina de tratamiento típica en un ambiente húmedo, SKYY SPA no será responsable de los efectos adversos sobre los productos.

5. PRECIOS

- 5.1 Las listas de precios oficiales de SKYY SPA son públicas, y todos los precios de cada PRODUCTO se expresan en EUROS.
- 5.2 Las listas de precios de SKYY SPA sustituyen cualquier otra publicación o publicidad anterior, por lo que deben ser consultadas antes del pedido.
- 5.3 Los precios están sujetos a cambios y serán los indicados en la lista de precios oficial de SKYY SPA en el momento del acuerdo.
- 5.4 Todos los precios son precios al por menor y no incluyen IVA ni otros impuestos, aranceles, embalaje ni costos de envío relacionados.
- 5.5 SKYY SPA se reserva el derecho de aplicar costos por el IVA en todos los casos pertinentes, y los impuestos y derechos legales deben ser añadidos al precio al por menor. SKYY SPA aplica una política de precios separada para las compras realizadas desde cuentas estadounidenses.
- 5.6 Si el CLIENTE solicita un embalaje específico, se cobrará en consecuencia.
- 5.7 Todos los precios y transacciones son EX WORK, por lo tanto, no incluyen ningún costo de transporte ni impuestos asociados.
- 5.8 Para productos que incluyen componentes eléctricos, el CLIENTE debe informar a SKYY SPA sobre el país de destino final para que los componentes puedan ajustarse a los estándares de ese país.
- 5.9 El CLIENTE no puede derivar ningún derecho de cualquier información proporcionada por SKYY SPA con respecto a una oferta,

catálogo, folleto, lista de precios, etc.

5.10 SKYY SPA se reserva el derecho, sin previo aviso, de interrumpir productos o cambiar especificaciones y precios de los productos.

6. CERTIFICACIÓN DEL PRODUCTO / TRANSACCIÓN Y DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

6.1 La certificación de los productos, así como otros documentos técnicos, están disponibles bajo solicitud antes de realizar el pedido y pueden estar sujetos a tarifas de emisión.

7. POLÍTICA DE PAGO Y ENVÍO

7.1 Antes del inicio de la producción y/o entrega de los productos, SKYY SPA requiere un anticipo del 50% del monto total para todos los pedidos estándar. El saldo final restante se requiere una vez completado el pedido y antes del envío.

7.2 Para pedidos Personalizados / Hechos a Medida y para Pedidos de Stock, puede ser requerido un anticipo del monto total.

7.3 Se permiten reservas solo para productos en Stock. Estas requieren un anticipo del 10% del monto total del producto. Los pagos de reservas no son reembolsables.

7.4 El CLIENTE debe realizar cada pago mediante transferencia bancaria según lo indicado en el formulario de PEDIDO. Se recomienda al CLIENTE confirmar los detalles bancarios de SKYY SPA antes de realizar cualquier pago, y también se recomienda enviar la prueba de la transferencia bancaria.

7.5 Se emitirá y enviará al CLIENTE una factura de pedido por cada COMPRA una vez que se haya pagado el saldo final.

7.6 Cualquier modificación a la factura en términos de detalles de facturación y otra información relevante debe solicitarse antes de pagar el saldo del pedido. Todas las modificaciones solicitadas una vez emitida la factura final estarán sujetas a una tarifa administrativa.

7.7 Los PRODUCTOS comprados pueden enviarse una vez que el CLIENTE haya pagado el saldo final de la COMPRA con el pago completo de todos los importes debidos a SKYY SPA.

8. POLÍTICA DE ENVÍO

8.1 Todos los precios y transacciones son EX WORK, por lo tanto, no incluyen ningún costo de transporte ni tarifas asociadas.

8.2 En caso de que actúe en nombre del CLIENTE, la carga, transporte, logística, despacho aduanero, seguro, descarga o instalación del producto en el destino son responsabilidad total del CLIENTE. SKYY SPA estará exonerada de cualquier gasto o responsabilidad por eventos, pérdidas o daños durante o después del transporte o instalación. El transporte es responsabilidad del transportista tercero, y SKYY SPA proporciona el seguro para el transporte.

8.3 Los servicios de envío, logística, despacho aduanero, seguro, descarga o instalación están disponibles a solicitud de SKYY SPA. Todos los servicios se facturan por separado de los pedidos de productos. Las cotizaciones para todos los servicios se envían mediante una factura PRO-FORMA y son válidas por 10 días hábiles desde la fecha de emisión.

8.4 Cuando el presupuesto de envío sea solicitado por SKYY SPA y enviado al CLIENTE antes del pago anticipado de los productos, SKYY SPA se compromete a considerar el costo de la proforma enviada anteriormente.

8.5 Todos los servicios de transporte requieren que el receptor de la mercancía verifique el estado con el transportista en el momento de la entrega. El POD debe ser firmado con reservas, sujeto a verificación con/sin daños aparentes, y debe ser proporcionado a SKYY SPA cada vez que se requiera. También es esencial enviarnos un informe fotográfico para la evaluación del caso y hacer referencia a nuestro documento After Sales.

8.6 La propiedad del producto se transfiere al CLIENTE tan pronto como el transportista toma posesión del pedido para el transporte.

8.7 Para pedidos con destino final fuera de Europa, SKYY SPA se reserva el derecho de emitir el DU (documento de exportación) con un costo adicional por factura. Para pedidos con destino final en los Estados Unidos, SKYY SPA se reserva el derecho de emitir el DU (documento de exportación) con un costo adicional por factura.

8.8 Los tiempos de entrega indicados por el transportista pueden variar sin nuestro conocimiento y no son de nuestra responsabilidad. Además, el presupuesto de transporte proporcionado al cliente 10-12 semanas (o más) antes de la entrega efectiva puede variar debido a aumentos en los costos del combustible y otras causas de fuerza mayor, por las cuales no somos responsables. El CLIENTE puede ser requerido a compensar los aumentos de los costos de transporte con un aviso previo.

8.9 Los presupuestos de envío solicitados por SKYY SPA a los transportistas terceros son para entregas grupales (estándar o premium) y no para entregas dedicadas. SKYY SPA puede solicitar una entrega dedicada, siendo este el único caso en el que el transportista puede garantizar un día y hora específicos de entrega, solo si lo solicita el CLIENTE. El costo de las entregas dedicadas es naturalmente más alto que el de las entregas estándar proporcionadas por SKYY SPA.
(Para reclamaciones de envío, consulte 17. GARANTÍA Y RECLAMACIONES POR DAÑOS)

9. MONTAJE DE LOS PRODUCTOS SKYY

9.1 A menos que se solicite expresamente, se acuerde e se incluya en el presupuesto, SKYY SPA no gestiona el montaje de sus productos; esta responsabilidad recae sobre el CLIENTE.

9.2 Las camillas de masaje SKYY SPA se entregan desmontadas en dos partes (base y plancha/matraz) y se entregan (salvo otra definición y acuerdo) en la entrada del CLIENTE. El CLIENTE es responsable de trasladar los palets desde el exterior hasta la posición designada dentro de sus instalaciones.

9.3 SKYY SPA está obligada a enviar el Manual de Montaje en formato digital antes o en el momento de la entrega. Este manual debe ser leído y comprendido por aquellos responsables del montaje. Sin embargo, SKYY SPA no es responsable de entregar el Manual de Montaje a las personas indicadas; será enviado a nuestros contactos del proyecto.

9.4 Se requiere la presencia de al menos dos personas para mover los componentes y completar el montaje, lo que lleva aproximadamente de 45 a 60 minutos por cama.

9.5 SKYY SPA está disponible para brindar soporte y aclaraciones antes y durante el proceso de montaje, a solicitud. SKYY SPA no se hace responsable de los daños claramente causados por la falta de lectura del Manual de Montaje.

10. ALMACÉN DE PRODUCTOS Y TARIFAS DE ALMACENAJE

- 10.1 SKYY SPA se reserva el derecho de aplicar una tarifa de almacenamiento para todos los PRODUCTOS que permanezcan en el almacén de envío por más de 10 días laborables desde la notificación de que el saldo final es debido y/o no se han realizado los arreglos de envío dentro de los 10 días laborables posteriores a que el CLIENTE haya sido informado de que el pedido está listo para el envío.
- 10.2 Las tarifas de almacenamiento pueden aplicarse hasta el monto total de la factura si el saldo restante no se paga íntegramente dentro de los 10 días laborables después de que el CLIENTE haya sido informado de que el pedido está listo para el envío.
- 10.3 Solo después de pagar dichas tarifas el Cliente podrá retirar el Pedido.

11. TIEMPOS DE ENTREGA

- 11.1 El tiempo estándar de producción para las piezas de SKYY SPA es de 10-12 semanas y puede modificarse previa notificación al cliente. El cómputo del tiempo de producción comienza a partir de la fecha en que se recibe el pago anticipado. El tiempo de entrega no está incluido.
- 11.2 Para pedidos de grandes cantidades, pedidos con uno o más productos personalizados/hechos a medida, prototipos y/o productos por encargo, se requiere una evaluación caso por caso. SKYY SPA se reserva el derecho de ajustar el tiempo de entrega en consecuencia, previo acuerdo y aceptación por escrito entre todas las partes involucradas.
- 11.3 Para los pedidos personalizados, SKYY SPA inicia el tiempo de producción establecido una vez que el diseño técnico es firmado y enviado a SKYY SPA, y al recibir el pago anticipado.
- 11.4 SKYY SPA ofrece un servicio de pedido exprés basado en un programa de Stock Avanzado Fiable, cuyo tiempo de producción se reduce a un período más corto. Este servicio es aplicable a la mayoría de las piezas y está sujeto a la disponibilidad del producto.

12. PERSONALIZACIÓN Y A MEDIDA

- 12.1 Los productos de SKYY SPA generalmente no se ofrecen con opciones de personalización (excepto los acabados estándar y premium). Sin embargo, si SKYY SPA aprueba una solicitud de personalización, se aplicarán las siguientes condiciones:
- 12.2 SKYY SPA ofrece un servicio de diseño para personalizar sus productos según las necesidades y especificaciones de los clientes. Además, SKYY SPA también acepta solicitudes a medida. Se aplica una tarifa de diseño a todos los pedidos personalizados/a medida. SKYY SPA se reserva el derecho de establecer el período de validez y el precio de un presupuesto oficial para un producto a medida.
- 12.3 Se requiere la firma oficial y el sello corporativo del CLIENTE para todos los dibujos técnicos/esquemas asociados a cualquier producto personalizado/a medida.
- 12.4 El tiempo de producción de los productos personalizados/a medida se propone caso por caso a discreción de SKYY SPA. El tiempo de producción comienza cuando SKYY SPA confirma la recepción del dibujo/esquema técnico firmado por el CLIENTE.
- 12.5 SKYY SPA proporciona una estimación del tiempo de producción con presupuestos oficiales y facturas proforma que incluyen productos personalizados/a medida, y establece un compromiso final sobre el tiempo de producción con cada dibujo técnico, que debe ser firmado por el CLIENTE.

13. MATERIALES DEL CLIENTE (COM)

- 13.1 Para los pedidos COM, la producción no comenzará en ningún PRODUCTO que requiera cualquier tipo de tela, cuero, acabado o cordones proporcionados por el comprador hasta que TODOS los materiales para los productos pedidos hayan llegado y hayan sido correctamente identificados por SKYY SPA. El tiempo de entrega para los pedidos con productos COM comienza después de que TODOS los materiales hayan sido correctamente identificados.
- 13.2 El CLIENTE asume la responsabilidad de la resistencia al desgaste, la seguridad o la validez de las normativas contra incendios de los materiales proporcionados por el CLIENTE. SKYY SPA no asume ninguna responsabilidad por la selección de los tejidos elegidos por el CLIENTE.
- 13.3 SKYY SPA presume que todos los materiales COM recibidos han sido inspeccionados y están listos para su uso. Las garantías de SKYY SPA no se extienden a los materiales proporcionados por el CLIENTE. Todas las reclamaciones relacionadas con defectos del tejido son de exclusiva responsabilidad del CLIENTE y del proveedor del tejido.
- 13.4 El CLIENTE es responsable de garantizar que todos los materiales sean identificables al momento de la recepción. SKYY SPA no es responsable de los retrasos en la producción ni de cualquier uso indebido del tejido si este es enviado sin identificación por parte del CLIENTE.

14. CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO E INFORMACIÓN SOBRE LA EXACTITUD DE LA COMUNICACIÓN

- 14.1 SKYY SPA se reserva el derecho, sin previo aviso, de interrumpir la producción de productos o modificar las especificaciones de los productos.
- 14.2 SKYY SPA se compromete a garantizar que la información en www.skyyspa.com o en los materiales impresos oficiales sea completa, precisa y actualizada. A pesar de los esfuerzos, la información proporcionada puede ocasionalmente ser inexacta, incompleta o no estar actualizada.
- 14.3 Las principales características de los productos se muestran en www.skyyspa.com en la página de cada producto. Los pesos, medidas y descripciones similares son aproximados, debido a las características de los materiales en bruto y las técnicas de producción, y se proporcionan solo como referencia.
- 14.4 SKYY SPA realiza todos los esfuerzos razonables para mostrar con precisión y fidelidad los atributos y la información relevante de los productos originales, utilizando medios tecnológicos para minimizar las variaciones en los colores. Sin embargo, los productos

mostrados pueden diferir ligeramente de los productos reales en términos de imagen y colores debido al sistema informático, monitores o materiales impresos. En consecuencia, SKYY SPA no garantiza una coincidencia perfecta de los productos finales con su representación gráfica mostrada en el sitio web oficial o en los materiales de marketing oficiales.

15. PRODUCTOS ARTESANALES Y MATERIALES EN BRUTO

- 15.1 Los productos de SKYY SPA son piezas artesanales únicas en su tipo. Cada producto tiene características propias que son imposibles de replicar exactamente de pieza a pieza debido al factor humano de la mejor artesanía.
- 15.2 Debido a la naturaleza de los procesos de producción de SKYY SPA, las técnicas y la selección de materiales, algunos productos pueden presentar ligeras variaciones, pequeñas marcas, porosidad y/o anomalías de color.
- 15.3 Muchos materiales de madera, piedra y metal pueden variar en color, vetas, tono y carácter, lo cual se considera parte de su belleza natural. Aunque se hace todo lo posible para igualar acabados y/o texturas, no podemos garantizar una coincidencia perfecta. El fabricante no garantiza los acabados contra el desvanecimiento y la oxidación.
- 15.4 Todos los PRODUCTOS que presenten elementos de latón deberán ser cuidados y pulidos con el tiempo. Debido a la naturaleza porosa del latón, es común tener pequeñas discrepancias inevitables en el metal al final de la producción. Los productos fundidos pueden variar en peso debido a la naturaleza del proceso.
- 15.5 SKYY SPA no garantiza completamente una coincidencia perfecta de los acabados idénticos en dos o más piezas fabricadas en pedidos separados, en cuanto a coloraciones y detalles de precisión de los procesos artesanales como el trabajo en madera, la cerámica, la fundición y otros trabajos metálicos, por las razones técnicas mencionadas anteriormente. SKYY SPA trabaja cada día para mejorar la calidad, estética, usabilidad y fiabilidad de sus productos.

16. PEDIDOS HOSPITALITY / CONTRACT

- 16.1 SKYY SPA tiene la capacidad industrial para personalizar productos estándar y/o nuevos productos para cumplir con las especificaciones y requisitos contractuales.
- 16.2 Los Pedidos Contract requieren precios especiales y tiempos de entrega basados en la cantidad y características. SKYY SPA se reserva el derecho de establecer el presupuesto oficial en consecuencia y de ajustar el tiempo de entrega según corresponda.
- 16.3 SKYY SPA ofrece a los CLIENTES la posibilidad de negociar un contrato de suministro, para el cual se debe solicitar un esquema al REPRESENTANTE. Los términos, condiciones y responsabilidades se proponen caso por caso a discreción de SKYY SPA y son acordados por ambas partes, y deben ser firmados antes de cualquier COMPRA.

17. GARANTÍA Y RECLAMACIONES POR DAÑOS

- 17.1 SKYY SPA garantiza las siguientes garantías para sus productos a partir de la fecha de compra (cuando se haya realizado el pago completo), no desde la fecha de entrega:
 - ****Garantía de 2 años**** en todos los componentes eléctricos.
 - ****Garantía de 3 años**** en colchones, revestimientos y espumas.
 - ****Garantía de 5 años**** en los actuadores eléctricos.
 - ****Garantía de 10 años**** en marcos y partes metálicas.
 - ****Asistencia de por vida**** para cualquier problema durante la vida útil del producto.

Defectos Estructurales

Un defecto estructural se define como una falla, material o mecánica, de la estructura de soporte del mueble. Esto excluye los materiales del marco (espuma, telas, lacas, cueros, pinturas, etc.). Para sustancias y revestimientos (cuero, telas, espumas), ofrecemos una garantía de 3 años para defectos materiales. Esto no incluye "Desgaste" o "Características Naturales". Ver Exclusiones a continuación.

Exclusiones:

"La "Desgaste" y "Características Naturales" no están cubiertos por nuestra garantía bajo ninguna circunstancia. El diagnóstico de estos factores será determinado por nuestros técnicos, quienes, en algunas circunstancias, pueden necesitar realizar pruebas.

Algunos ejemplos de "Desgaste" y "Características Naturales" se enumeran a continuación. Esta no es una lista exhaustiva, y SKYY SPA se reserva el derecho de adherirse al diagnóstico del técnico o profesional designado:

- Estiramiento y deformación de los revestimientos de los asientos (cuero, tela u otros materiales) debido al uso normal. Estos materiales cambiarán con el uso y la exposición natural a abrasiones, luz solar, líquidos, fricciones, arañazos, tirones y estiramientos. Esto también incluye las costuras. Las arrugas son también un efecto natural del cuero y de la tela acolchonada a mano, y no se consideran defectos.
- Desvanecimiento (de asientos, revestimientos, manchas, alfombras, maderas, lacados, etc.) causado por la exposición a la luz solar y otras abrasiones, no está cubierto por la garantía.
- Manchas en materiales porosos debido al uso normal no están cubiertas por la garantía.
- Arañazos o marcas en materiales como vidrio o materiales lacados.
- Deformación o movimiento de materiales de madera debido a condiciones naturales como la humedad.
- Características naturales de materiales naturales como madera y cuero no están cubiertas por la garantía y no se consideran defectos: vetas, variaciones en el grano/diseño y nudos son ejemplos típicos.
- Montaje inadecuado, ajuste, configuración o cualquier otra acción realizada por personas no autorizadas por SKYY SPA.

- Uso en ambientes públicos o profesionales, a menos que el modelo sea adecuado para dicho uso y se especifique en el formulario de pedido.
- Los efectos de la sudoración corporal natural o de otras afecciones sobre los materiales del mueble o sofá.
- Deterioros causados por un uso indebido.
- Reparaciones o modificaciones realizadas por los clientes o un tercero no autorizado por SKYY SPA.

Mecanismos y Electrónica:

SKYY SPA ofrece una garantía completa de 2 años en todos los componentes eléctricos del producto.
 Proporcionamos una garantía de 5 años para los actuadores eléctricos.
 Proporcionamos una garantía de 3 años en colchones, revestimientos y espumas.
 Proporcionamos una garantía de 10 años en marcos y partes metálicas.
 SKYY SPA ofrece asistencia de por vida para cualquier problema durante la vida útil del producto.

Reclamaciones de Garantía:

- 17.2 SKYY SPA es responsable de los defectos de material según las disposiciones legales aplicables. La garantía adicional de los proveedores de SKYY SPA solo se aplica si está indicada en la factura del artículo respectivo.
- 17.3 Cada reclamación será evaluada caso por caso por el Servicio de Atención al Cliente de SKYY SPA. Si se detecta cualquier problema con los productos recibidos, es necesario enviar una reclamación por escrito al servicio de atención al cliente de SKYY SPA (a la dirección info@SKYYSPA.com) dentro de los 2 días hábiles posteriores a la recepción de los productos. Después de este periodo, SKYY SPA se reserva el derecho de rechazar cualquier responsabilidad sobre las condiciones de la mercancía.
- 17.4 SKYY SPA recomienda encarecidamente a los CLIENTES que verifiquen primero si hay daños visibles en el paquete, y luego verifiquen todas las cajas al momento de la entrega para comprobar cualquier no conformidad en las condiciones de la mercancía.
- 17.5 El embalaje original de los productos debe ser conservado. En caso de reclamación, el embalaje debe ser mantenido durante el período en el que se resuelve la reclamación.
- 17.6 Si es necesario recoger o devolver un artículo y no se ha conservado el embalaje original, el cliente será responsable de todos los costos y procedimientos necesarios para que el artículo esté en condiciones de envío. SKYY SPA no será responsable de ninguna manera por la sustitución, adquisición o cualquier otro costo relacionado con el reemplazo de las cajas o cajas originales.
- 17.7 Los productos dañados devueltos deben estar en las mismas condiciones en que fueron recibidos por el CLIENTE. Los productos deben ser bien organizados para evitar daños adicionales. El CLIENTE no debe intentar modificar, manipular, instalar o reparar los productos. El CLIENTE puede ser solicitado a organizar y cubrir los costos del regreso de las partes o productos dañados.
- 17.8 SKYY SPA se compromete a ofrecer al cliente una propuesta de solución dentro de los 5 días hábiles posteriores al registro de la reclamación, y toda la información requerida por el servicio de atención al cliente debe ser aclarada.
- 17.9 Se recomienda al CLIENTE que revise y fotografíe todas las piezas ordenadas a su llegada. Todas las reclamaciones deben ir acompañadas de pruebas fotográficas o de video que respalden la queja del cliente, mostrando claramente todos los productos, las cajas correspondientes y/o cajas, y los problemas reclamados, junto con una descripción detallada por escrito.
- 17.10 SKYY SPA garantiza la reparación o sustitución de los componentes detallados en el formulario de presentación de la reclamación. SKYY SPA recomienda encarecidamente mantener los productos en buenas condiciones. Cualquier otro daño no incluido en la presentación de la reclamación no estará cubierto por la garantía de SKYY SPA y podría estar sujeto a un cargo adicional.
- 17.11 SKYY SPA se reserva el derecho de rechazar la reparación, recogida o entrega de cualquier artículo desde cualquier lugar diferente de la dirección de envío original. Cualquier daño durante el transporte del producto desde el lugar de destino a otro lugar hará que se pierda cualquier reclamación por daños durante el transporte.
- 17.12 Cuando ocurren reclamaciones, SKYY SPA intercambia información con el CLIENTE sobre la compra relacionada. SKYY SPA se reserva el derecho de no compartir información ni tratar con otras entidades o personas ajenas al CLIENTE.
- 17.13 SKYY SPA no es responsable de las reclamaciones provenientes de pedidos realizados a otras entidades, agentes o cualquier otra entidad fuera del razonable control de SKYY SPA, salvo un REPRESENTANTE oficial de SKYY SPA.
- 17.14 SKYY SPA se reserva el derecho de rechazar la responsabilidad si:
- a. La reclamación se presenta después del período de 2 días hábiles o no está acompañada de la información obligatoria mencionada dentro de los 5 días hábiles;
 - b. Los productos reclamados fueron alterados o manipulados de cualquier forma, ya sea por el cliente o por un tercero, sin el consentimiento de SKYY SPA;
 - c. Los productos muestran claros signos de uso irregular.

18. CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN DEL PEDIDO - DERECHO DE DESISTIMIENTO

- 18.1 Antes del inicio de la producción y/o la entrega de los productos, SKYY SPA requiere un pago por adelantado para cada pedido. Los productos se fabrican tras la confirmación del depósito.
- 18.2 Si el CLIENTE necesita modificar un artículo solicitado, su acabado o cantidad, o corregir posibles errores en el pedido especificados en la factura Pro-Forma oficial, siguiendo la correspondiente posición del pedido, el CLIENTE debe seguir las instrucciones proporcionadas por el servicio de Atención al Cliente a la dirección info@skyyspa.com.
- 18.3 SKYY SPA se reserva el derecho de cobrar por cualquier modificación realizada en el pedido, 2 días hábiles después de recibir la confirmación del pago.
- 18.4 Para ejercer el derecho de desistimiento, el CLIENTE debe contactar con Atención al Cliente a la dirección info@skyyspa.com.
- 18.5 Las cancelaciones se aceptan dentro de las 48 horas posteriores al depósito del primer pago por adelantado. Cualquier solicitud de cancelación no será aceptada después de este período.
- 18.6 SKYY SPA se reserva el derecho de retener el 30% del monto total del producto por parte del CLIENTE para todos los Pedidos Estándar. Lo mismo se aplica a los pedidos Personalizados / A Medida si no se ha enviado un diseño técnico de SKYY SPA al CLIENTE.
- 18.7 Para los pedidos Personalizados / A Medida, si el diseño técnico ha sido enviado por SKYY SPA al CLIENTE, SKYY SPA se reserva el derecho de retener el 50% del monto total depositado por el CLIENTE. Lo mismo se aplica a los Pedidos de Almacén.

- 18.8 No se aceptarán cancelaciones de ningún pedido Personalizado / A Medida si un diseño técnico ha sido aprobado y firmado por el CLIENTE y/o si la producción ha comenzado. SKYY SPA se reserva el derecho de rechazar la devolución o el reembolso de cualquier artículo Personalizado / A Medida.
- 18.9 SKYY SPA se reserva el derecho de completar un reembolso o realizar la sustitución de un artículo, solo una vez que el artículo original haya sido entregado en el almacén designado y verificado por daños.
- 18.10 SKYY SPA también se reserva el derecho de rechazar o deducir crédito de un reembolso en los casos en que el artículo original no sea devuelto en perfectas condiciones. Todos los productos deben ser devueltos en su embalaje original (caja, accesorios, insertos, protecciones, folletos, etc.) y deben ir acompañados de la factura de compra.

19. FUERZA MAYOR

- 19.1 SKYY SPA no será responsable ni estará obligada por cualquier daño o pérdida, incumplimiento, envío o falta de entrega al CLIENTE causados por eventos fuera del control razonable de SKYY SPA, incluyendo pero no limitándose a:
- a) Acciones gubernamentales, pandemias, guerras, disturbios, revueltas civiles, embargos o leyes marciales, huelgas, conflictos sindicales, accidentes, paros, terrorismo; b) Falta o ausencia de materias primas por parte de los proveedores, retrasos en las fuentes o transportistas; c) Escasez de mano de obra, producción u otros imprevistos de fabricación; d) Falta de medios de transporte o otros retrasos en el tránsito; e) Incendios, inundaciones u otras catástrofes;
- debido a los cuales SKYY SPA no puede cumplir con sus actividades y/o obligaciones contractuales.

20. PROPIEDAD INTELECTUAL/CONFIDENCIALIDAD

- 20.1 SKYY SPA puede razonablemente utilizar las fotos de los productos para la promoción de sus actividades y publicidad.
- 20.2 El CLIENTE reconoce y acepta que el PRODUCTO, sin la previa aprobación por escrito y el acuerdo con SKYY SPA, no puede ser duplicado, copiado, publicado o utilizado para ninguna actividad comercial, de marketing o publicitaria, ni para ningún otro propósito diferente a lo estipulado en el contrato. En caso de cualquier uso acordado de la obra por parte del CLIENTE, este debe mencionar expresamente y claramente el nombre de SKYY SPA como diseñador de la obra.
- 20.3 Los productos de SKYY SPA no pueden ser utilizados para actividades comerciales, de marketing o publicitarias por entidades que no posean los productos correspondientes.
- 20.4 Sin perjuicio de la solicitud de daños y/o compensación por parte de SKYY SPA, el incumplimiento de este artículo conllevará la aplicación de una penalización inmediata, no sujeta a intervención judicial, por violación y/o por cada día en el que la violación continúe.
- 20.5 El CLIENTE se compromete a mantener estrictamente confidencial el contrato, los términos del contrato y toda la información intercambiada con SKYY SPA durante la vigencia del contrato y también posteriormente, sin límite de tiempo.
- 20.6 Cualquier información confidencial proporcionada por una parte a la otra en el ámbito comercial debe mantenerse reservada y no debe ser divulgada a terceros sin el consentimiento de la parte que la proporcionó.
- 20.7 Imágenes, renders y todo el material de marketing en línea y fuera de línea proporcionado por SKYY SPA están sujetos a modificaciones sin previo aviso y no deben considerarse réplicas exactas del producto real.

21. RESPONSABILIDAD

- 21.1 SKYY SPA no será responsable por la pérdida de ganancias o ahorros, pérdida de reputación o buena voluntad, daños indirectos, incidentales o consecuentes derivados de la venta de los bienes.

22. MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES

- 22.1 Le Condiciones Generales pueden ser modificadas de vez en cuando debido a nuevas leyes y regulaciones o por otros motivos. Las nuevas Condiciones Generales entrarán en vigor a partir de la fecha de publicación y se aplicarán a los pedidos presentados después de esa fecha.

23. LEY

- 23.1 El contrato estará regido por la ley aplicable según la entidad emisora de la factura. Si el emisor de la factura es Alma Srl Italia, el contrato se regirá por la ley italiana, y el Tribunal de Comercio de Milán Monza Brianza Lodi tendrá jurisdicción para cualquier disputa. Si el emisor de la factura es Alma Sas France, el contrato se regirá por la ley francesa, y el Tribunal de Comercio de Bordeaux tendrá jurisdicción para cualquier disputa.

SKYY
SIMPLE. SMART. SPA.

www.skyyspa.com

info@skyyspa.com