

En nombre de nuestra organización, le agradecemos que considere a SunModo para sus necesidades de soporte y estructura de paneles solares. En SunModo, nos dedicamos a darle apoyo al instalador con productos sólidos y confiables, con un gran apoyo técnico y con una muy completa línea de innovadoras soluciones de soportes y montaje.

Este documento contiene las siguientes importantes políticas de SunModo que se relacionan con su orden de compra y con su contrato con la Corporación SunModo, Por favor, léalas con atención ya que estas políticas le ayudarán a responder algunas preguntas durante el procesamiento de su orden.

Contenidos

POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN DE COMPRA.....	2
Confirmación.....	2
Orden Mínima	2
Envío.....	2
Proyectos.....	2
POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, DAÑOS Y RECLAMOS.....	2
Inspeccionar la Entrega Antes de Firmar el Recibo.....	2
Verificar su Orden	3
Informar de Daños en el Envío.....	3
Devolución del Producto.....	3
POLÍTICA DE “PRODUCTO RECOGIDO POR EL CLIENTE”	5
Horario de Entrega Al Cliente	5
TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA VENTA	6

POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO DE LA ORDEN

Confirmación

SunModo presentará al cliente, una Orden del Departamento de Ventas para la aprobación del cliente. Esta aprobación de la confirmación se debe recibir antes de que se pueda proceder a cumplir con la orden. Las confirmaciones por correo electrónico sólo se aceptarán para las órdenes de menos de \$ 1,000 o en algunas circunstancias especiales que se evaluarán caso por caso. Los pedidos de más de \$ 1,000 deben ser aprobados siempre con la firma en la Orden de Venta o en la Orden de Compra.

Orden Mínima

Los productos estándar en existencia deben ser ordenados en cantidades por cajas / por rieles y tener un valor mínimo de \$2000. A cualquier orden que no cumpla con este valor mínimo se le aplicará un cargo de \$100.

Envíos

SunModo facturará el envío por separado. Si el cliente deseara utilizar su propio método de envío con su número de cuenta, esta información deberá ser proporcionada en el momento de realizar el pedido. Un cliente puede pedir que se le den los pesos y dimensiones del envío o puede pedir una cotización de envío, pero esto puede añadir una demora adicional de 24 horas. Cualquier instrucción de entrega especial deberá incluirse en el momento de hacer el pedido (p.ej.: la necesidad de una plataforma de elevación en la puerta del camión que hará el transporte; el límite de peso del montacargas; la entrega en una zona residencial, etc.). El cumplimiento total del pedido se realizará dentro de un período de 3 a 5 días. Cualquier orden enviada directamente a un cliente o que haya sido marcada como URGENTE tendrá cargos por servicios especiales. SunModo no garantiza la capacidad de agilizar los pedidos o de entregar pedidos en direcciones residenciales. Las tasas adicionales o los costos asociados con las entregas especiales serán responsabilidad del cliente.

Proyectos

Una vez recibida la Orden de Compra y la ingeniería final, el cliente puede tener la expectativa de un plazo de entrega de hasta 5 días laborables para los componentes en existencia. El plazo de entrega para los componentes especiales puede ser de 6 a 8 semanas contadas a partir del momento en que se reciben la orden de compra y la ingeniería final. El cliente deberá tener en cuenta que pueden aplicarse cargos de fabricación e ingeniería. Algunos componentes pueden requerir un manejo especial. Los productos personalizados no serán devueltos.

DEVOLUCIONES, DAÑOS, POLÍTICA DE RECLAMOS

Cada pedido se comprueba para cumplirlo con exactitud, se empaqueta de acuerdo con los estándares de la industria, y se envía utilizando los mejores transportistas disponibles. Sin embargo, ocasionalmente ocurren errores. Para agilizar las reclamaciones, animamos a los clientes utilizar las siguientes directrices.

Antes de Firmar el Recibo de la Entrega, Inspeccione lo Recibido

Antes de firmar por un paquete o por un envío de carga, **es responsabilidad del cliente inspeccionar la entrega y buscar si hay signos visibles de daños.**

Busque lo siguiente:

- Cartón o envoltura elástica con perforaciones o rasgadaduras
- Esquinas rotas o aplastadas
- Contenedor roto

Si encuentra algún daño:

1. Inmediatamente escriba la descripción de los daños en el Recibo de Entrega y advierta al Conductor.

Nota: Si el daño no se registra y no se llama la atención del conductor del vehículo, la compañía transportista no va a responder por los daños.

2. Si el Conductor está dispuesto a esperar, abra e inspeccione los artículos enviados. Tome nota de cualquier daño interno en el Recibo de Entrega e informe al Conductor.

Nota: Si el Conductor no está dispuesto a esperar, por favor no acepte el envío.

3. No acepte la Entrega si el daño es claramente visible. Si lo hace, puede resultar en denegación del reclamo por el daño del envío por parte de la Transportista.

Nota: SunModo no se hace responsable de las reclamaciones denegadas.

Verifique Su Orden

1. Compare los elementos enviados con la Lista de Empaque incluida en su envío y compruebe que su pedido ha sido recibido.
2. Si hay un excedente o una insuficiencia en los artículos o si hay daño en los artículos que no sean fáciles de detectar antes de aceptar la recepción del envío (véase más arriba Paso 1), presente un reclamo de RMA en línea en el sitio web de SunModo utilizando el "Formulario de Reclamo RMA" dentro de los 30 días siguientes a la recepción. **Por favor, no espere hasta que inicie su trabajo para verificar el contenido de su pedido.**

Informe los Daños del Envío

1. Inmediatamente después de informar de los daños al controlador, presente un reclamo RMA en línea en www.sunmodo.com utilizando el "Formulario de Reclamo RMA" y llame a SunModo al (360) 844-0048 para obtener un número de RMA. El número de RMA debe ser visible para poder procesar la devolución lo más rápidamente posible.

Nota: El cliente debe presentar un Reclamo RMA antes de que el producto de reemplazo pueda ser enviado. SunModo no va a pagar por el Envío Especial del Día Siguiente o por el de Segundo Día para reemplazar el producto. Por favor, verifique su orden inmediatamente después de recibirla.

2. Los Reclamos de Carga deben ser sometidos a SunModo dentro de las 48 horas (días hábiles) siguientes a la Vancouver, Washington (360) 844-0048 www.sunmodo.com

recepción. Se le pedirá enviar la siguiente:

- Fotos de los empaques dañados y del producto
 - Copia del Recibo de Entrega y del Conocimiento de Embarque
 - Cualquier fotografía y documentación adicional que soliciten el transportista y / o SunModo
1. Una vez que el reclamo es presentado al transportista, usted será contactado por SunModo para la inspección de los daños. Para una inspección con éxito, usted debe conservar el embalaje original y el producto dañado hasta el reclamo haya sido resuelto.
 2. Nosotros agilizaremos cualquier orden para el reemplazo del producto dañado, sin embargo, tenga en cuenta que usted será facturado por el producto de reemplazo, hasta que /o a menos que el reclamo sea aprobado. **Nota:** SunModo no se hace responsable de las reclamaciones denegadas.

Devolución de Productos

1. Si por cualquier razón usted no está completamente satisfecho con el producto que ha adquirido y necesita devolverlo, por favor presente su reclamo en línea en www.sunmodo.com/resources utilizando el "Formulario de Reclamo RMA" dentro de los 30 días siguientes a la recepción de producto.
2. El artículo debe estar en perfectas condiciones de reventa incluyendo todos los componentes y todos los accesorios de los componentes y en su embalaje original. Los productos no pueden ser devueltos en una condición diferente de la que ha adquirido (por ejemplo, como componentes individuales cuando hayan adquiridos como kits).

Nota: Algunos artículos no se pueden devolver, entre ellos: 360-514-2663

- Los Artículos Personalizados que no son elementos del inventario. Si hay un error cometido por parte de SunModo, SunModo trabajará con el cliente para asegurar su satisfacción.
- Los Artículos que no son de inventario que son enviados directamente.
- Los artículos de ventas finales que son de liquidación, descontinuados u obsoletos.

1. Usted será contactado por SunModo con los detalles de su devolución o sustitución.
Nota: los gastos de envío no son reembolsables, salvo que el artículo se devuelva como resultado de un error de SunModo.
2. Se le otorgará un número de RMA para incluir en su envío. **Su número de RMA debe ser visible para poder recibir el crédito por su devolución.**

3. Devuelva sus artículos a la dirección que se indica abajo. Para agilizar el procesamiento de su reclamo, envíe por correo electrónico el número de seguimiento para su devolución a returns@sunmodo.com. SunModo no se hace responsable por los paquetes devueltos que son extraviados o dañados por la empresa de transporte.

Nota: No devuelva ningún producto sin la previa autorización por escrito de SunModo. **Cualquier producto devuelto a SunModo sin autorización escrita será devuelto al cliente a expensas del cliente.**

SunModo Warehouse

Attn: Operation Manager

RMA # _____

14800 NE 65th Street

Vancouver, WA 98682

4. Una vez que hayamos recibido su devolución y que el producto haya sido inspeccionado, se le informará del estado de su envío y, si el producto está en el embalaje original para reventa inmediata, su cuenta será acreditada con el precio de compra original menos el costo de re-almacenamiento. Las devoluciones de pedidos estarán sujetas a una tarifa de manejo y de re-almacenamiento del 15% del precio original. Cuando se haga el intercambio de productos, un crédito será emitido en el método original de pago por el artículo devuelto y el nuevo elemento se cargará en un nueva Orden de Venta, más gastos de envío y manejo.

Nota: El producto no devuelto en la condición de "Nuevo y Listo para la Reventa" será devuelto al Cliente a cargo del cliente y el crédito no se emitirá.

POLÍTICA PARA LOS PRODUCTOS QUE EL CLIENTE RECOGE DIRECTAMENTE EN NUESTROS DEPÓSITOS (PEDIDOS “WILL CALL”)

A fin de procesar a tiempo los pedidos y la recogida de producto para el pedido “Will Call” en nuestros lugares de distribución, por favor, tenga en cuenta lo siguiente:

1. Los pedidos a ser recogidos directamente por el cliente están sujetos al mismo tiempo de procesamiento de 48 horas que tienen los pedidos a ser enviados.
2. El Servicio al Cliente de SunModo programará los pedidos “Will Call” y confirmará al cliente los momentos en que éste podrá recoger los productos. Los pedidos Will Call serán programadas con al menos 24 horas de antelación.
3. Mientras los productos estén en el lugar de distribución, los cambios en las órdenes son posibles, pero causarán retrasos en el procesamiento de los pedidos.
4. Nuestros almacenes son instalaciones comerciales de depósitos (no son de ventas al detal). Las visitas y las recogidas de productos no programadas significarán demoras. Los servicios urgentes están disponibles por un costo adicional y es necesario enviar un aviso previo antes de llegar al depósito. El cliente deberá firmar por todas las cantidades de productos y por la precisión de piezas pedidas. Una vez firmado el recibo, SunModo no será responsable por las discrepancias.
5. Los pedidos “Will Call” que no sean recogidos dentro de los 10 días siguientes a la fecha fijada para la recogida de los productos serán cancelados y / o pueden tener un cargo adicional del 15% del precio como tasa por el re-almacenamiento.
6. Los clientes deben ser acompañados por un empleado de SunModo, mientras estén dentro del almacén, en todo momento para garantizar su seguridad.
7. Cargar y asegurar los productos es responsabilidad del cliente que recoge su pedido. El cliente debe traer sus propios materiales para levantar y para amarrar la carga, ya que el almacén no aportará este material. Para evitar las responsabilidades legales que sólo corren por cuenta del cliente, el personal de SunModo no puede ayudar en el manejo de las cargas de pedidos recogidos directamente por el cliente.

Horario Para Pedidos Recogidos Directamente Por El Cliente

- Vancouver, WA Warehouse: Lunes – Viernes, 8:00am – 10:00am (Sólo Pre-Programado)
2:00pm – 4:00pm (Sólo Pre-Programado)
- Edison, NJ Warehouse: Lunes – Viernes, 8:00am – 5:00pm (Sólo Con Previa Cita)

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA

En relación a los productos de SunModo, todas las cotizaciones hechas por el Vendedor y todas las órdenes realizadas por el Comprador están sujetas a los Términos y Condiciones de Venta que se establecen en este documento. Estos Términos y Condiciones de Venta sustituyen a cualesquiera otros términos y condiciones en cualquier orden de compra y demás acuerdos o comunicaciones en cualquier forma de parte del Comprador. Para ser efectivos, los acuerdos del vendedor a términos y condiciones adicionales o modificados, o sustituidos, o a otros acuerdos deben hacerse de modo expreso y por escrito en una forma distinta al simple reconocimiento de una orden de compra. La aceptación del Vendedor de una orden de compra mediante un reconocimiento por escrito o de otro modo (incluso cuando dicha aceptación tenga la intención de crear o modificar un acuerdo entre el Vendedor y el Comprador) y / o la ausencia de objeciones por parte del Vendedor para oponerse a los términos y condiciones adicionales o conflictivos contenidos en la Orden de Compra del Comprador o en cualquier otro documento creado por el Comprador, no constituirán ni una aceptación de los términos y condiciones adicionales o conflictivos ni una renuncia o modificación a las disposiciones del presente Acuerdo.

Las condiciones de pago de la venta establecen que las órdenes se pagan por adelantado al cumplimiento de la orden salvo indicación en contrario en la factura. Un cargo por servicios de 1 ½% por mes (18% Tasa Porcentual Anual) será aplicado a todos los saldos vencidos, devueltos, o deshonorados. A los cheques sin fondos se les hará un cargo adicional de \$25.

EL VENDEDOR NO SE RESPONSABILIZA NI OFRECE GARANTÍAS, EXPLÍCITAS O IMPLÍCITAS, SOBRE LA CONDICIÓN, LA COMERCIALIZABILIDAD, LA IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, O POR CUALQUIER OTRO ASUNTO EN RELACIÓN A LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y AQUÍ DESCRITOS. EL COMPRADOR ACEPTA EL PRODUCTO EN LA CONDICIÓN EN QUE SE OFRECE. EL VENDEDOR NO ADOPTAR O AFIRMAR NINGUNA DE LAS GARANTÍA, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO LAS GARANTÍAS DE COMERCIALIZABILIDAD Y DE IDONEIDAD PARA UN FIN EN PARTICULAR, HECHAS POR CUALQUIERA DE LOS FABRICANTES DE CUALQUIERA DE LOS PRODUCTOS AQUÍ DESCRITOS. EL VENDEDOR NO PODRÁ SER CONSIDERADO LEGALMENTE RESPONSABLE FRENTE AL COMPRADOR, O FRENTE AL CLIENTE DEL COMPRADOR, O FRENTE A TERCEROS POR CUALQUIER DAÑO ESPECIAL, INDIRECTO, INCIDENTAL O CONSECUENCIAL DE NINGÚN TIPO, NI POR AGRAVIO, GARANTÍA DEL PRODUCTO O POR CUALQUIER OTRA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD INCLUYENDO, PERO NO LIMITÁNDOSE A, DAÑOS POR PÉRDIDAS DE GANANCIAS, DE INGRESOS, DE VENTAS, DE CLIENTES O DE MANO DE OBRA, POR COSTOS DE INSTALACIÓN O DESINSTALACIÓN, YA SEA QUE TODO ESTO ASÍ SE ESTABLEZCA EN UN CONTRATO O NO, YA SEA QUE EL VENDEDOR HAYA SIDO INFORMADO DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS O NO. LA RESPONSABILIDAD DEL VENDEDOR POR PRODUCTOS ACEPTADOS NO EXCEDERÁ NUNCA EL PRECIO DE COMPRA DE LOS PRODUCTOS QUE CONSTITUYEN EL OBJETO DE LA RECLAMACIÓN, SEA O NO QUE DICHS PRODUCTOS HAYAN SIDO INSTALADO O QUE SEAN PARTE DE UNA MEJORA HECHA A UNA PROPIEDAD REAL O PERSONAL.

Todas las ventas son finales. Los pedidos especiales, los artículos hechos a la medida y los artículos que no son artículos regulares en existencia, no pueden ni cancelarse ni devolverse. Esto incluye todos los envíos directos de los fabricantes. Los productos normalmente en existencia en el almacén del Vendedor pueden ser devueltos “Sin Usar”, dentro de los 30 días a partir del día de la compra, a cambio de crédito, únicamente con la previa autorización por escrito del Vendedor. Todos los materiales deben ser devueltos acompañados de una copia de la factura, de una Autorización de Devolución de Mercancía (RMA) de Vendedor, con un cargo de reposición de existencias en la cantidad del 15% del precio de compra que se resta del valor de la devolución. Además de estar Sin Usar”, los productos devueltos deben estar en el empaquetado original y sólo los paquetes completos pueden ser devueltos. No se aceptarán los kits parciales. El comprador es responsable de empacar bien el producto a devolverse para asegurar el retorno seguro. El comprador es responsable de todos los costos de transporte asociados con la devolución de los productos al Vendedor. El Comprador es responsable del embalaje adecuado y asume todos los riesgos en el transporte de retorno, incluyendo pérdida y / o daño. Todas las devoluciones están sujetas a un recuento final y a una inspección por parte del Vendedor a su llegada. El crédito no será emitido para los productos dañados, productos utilizados, productos con piezas faltantes, productos obsoletos, o en el caso de que el producto se reciba en una condición que impida que se venda como nuevo.

El punto de embarque de todos los presupuestos y ventas son FCA (liberan al vendedor que entrega al transportista) a menos que expresamente otra cosa sea estipulada por escrito por el Vendedor. El comprador deberá pagar todos los costos de transporte, además del precio de los productos. El riesgo de pérdida o destrucción o daños de los productos será del Comprador desde el momento de la entrega de los productos al Comprador o al Transportista, lo que ocurra primero.

El Vendedor no podrá ser considerado legalmente responsable ante el Comprador por cualquier pérdida o daño que pueda sufrir el Comprador, directa o indirectamente, como resultado de un incumplimiento del Vendedor para llevar a cabo los actos que completan la operación, o como resultado de un retraso en el cumplimiento de cualquier obligación en virtud de una Orden de Compra, si dicho incumplimiento o retraso se debe a problemas laborales (incluyendo, sin limitación, huelgas, desaceleraciones y cierres), a disturbios civiles, guerras, actos de terrorismo, problemas climáticos, terremotos, o a regulaciones gubernamentales, a alguna incapacidad para obtener licencias o por causa de su revocación para la exportación o importación, o debido a una interrupción o retraso en el transporte, o a la escasez de productos, a fallas de energía, a un accidente, o debido a otras causas, similares o diferentes, que estén más allá del control del Vendedor.

Los precios están sujetos a cambios sin previo aviso por parte del Vendedor. Los precios no incluyen los impuestos y el comprador deberá pagar la cantidad de cualesquiera impuestos sobre la venta aplicables, al uso, la compensación, los intangibles, los ingresos brutos o impuestos similares, los derechos de importación y gastos similares que resulten exigibles por cualquier autoridad gubernamental en relación con este pedido y el importe de estos impuestos se añadirá al precio de compra, en todos los casos, a menos que un certificado de exención válido para el Comprador le sea presentado al vendedor antes del envío de la orden.

Todos las Órdenes de Compra deben ser presentadas por escrito y deben ser recibidas por el Vendedor por correo postal, a través de un mensajero, por fax o por correo electrónico. El Vendedor se reserva el derecho de no reconocer cualquier orden antes de la emisión de algún reconocimiento por escrito, incluidas las órdenes basadas en un error en el precio o en la cotización. La modificación de cualquier pedido deberá ser confirmada por escrito.

El Vendedor objeta y por este medio se opone a todas las disposiciones incompatibles con lo contenido en estos Términos y Condiciones de Venta o que se adicionen a los mismos, incluyendo todos los de garantía, todas las provisiones de mantener fuera de riesgos legales y de tener que dar indemnizaciones, ya sean expresas o implícitas, establecidas por el Comprador en las Órdenes de Compra o en otras comunicaciones que de algún modo busquen imponer responsabilidades sobre el Vendedor.

Las fechas de envío y / o de entrega son meras estimaciones y la falla en hacer el envío y / o la entrega en la fecha estimada no será causa de cargo o compensación, o de daños o reclamos en contra del Vendedor.

En consistencia con los usos y prácticas de la industria, el Vendedor deberá entregar los productos a la dirección especificada, incluso si no hay nadie allí para aceptar o firmar por los productos, a menos que el Comprador indique al Vendedor, por escrito, algo diferente. El Comprador acepta pagar todos los costos de re-envío o de re-entrega.

En caso de infracción o incumplimiento por parte del Comprador a los Términos y Condiciones de Venta establecidos en este documento:

- El Vendedor podrá contratar cualquier compañía, empresa, corporación, agencia o abogado para cobrar todos los montos y cargos, debidos por el Comprador al vendedor incluyendo, pero no limitándose, al precio de compra, los costos de los servicios, los gastos de envío y los impuestos;
- El Comprador deberá pagar al Vendedor todos los costos, gastos y honorarios, incluyendo honorarios razonables de abogados, en los que haya incurrido el Vendedor en la ejecución de cualquier transacción pactada bajo los Términos y Condiciones de Venta de este documento.

Los tribunales estatales y federales que sirven al Condado de Clark, en el Estado de Washington tendrán la exclusiva jurisdicción para procesar y dirimir cualquier acción que surja a partir de cualquier orden u operación bajo los términos de este documento y el Comprador se somete a la jurisdicción material y personal de dichos tribunales.

Todos los reclamos por la insuficiencia, daños y similares deben ser hechos por escrito en acuerdo con y sujetos a la Política del Vendedor de Devoluciones, Daños y Reclamos. Todas las Órdenes a Ser Recogidas Directamente Por el Comprador u “Órdenes Will-Call” estarán sujetas a la Política Will-Call de SunModo. Las Políticas mencionadas en este párrafo han sido incorporadas a estos Términos y Condiciones de Venta para ser usadas como referencias.

Los productos suministrados para su uso en la mejora de bienes inmuebles pueden estar sujetos a las regulaciones mecánicas de la jurisdicción en la que se utilizan los productos.

Los Términos y Condiciones de Venta establecidos en este documento reemplazan a todos los documentos de términos y condiciones anteriores. Cada cierto tiempo, el Vendedor puede enmendar o modificar los presentes Términos y Condiciones de Venta, la Política de Devoluciones, Daños y Reclamos, la Política de Órdenes Will Call y la Política de Tarjetas de Crédito. Dichas modificaciones y enmiendas serán obligatorias para todas las cotizaciones y para todos los reconocimientos por escrito del Vendedor que se hayan hecho después la fecha efectiva de dichas enmiendas o modificaciones.