

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA CLIENTES NACIONALES

RESISVEN, Resistencias Eléctricas Nacionales C.A.
Carrera 9, entre calles 8 y 9, sector Centro, Edificio Alfa,
San Cristóbal, Estado Táchira, República Bolivariana de Venezuela.
Teléfonos: 0276-3416757 / 0414-3755137
Correo: ventasresisven@gmail.com
Página web: www.resisven.com

1. Ámbito de aplicación



Las presentes condiciones aplican a toda cotización, presupuesto, pedido, fabricación, suministro, reparación, venta nacional, despacho, entrega, servicio técnico, asesoría comercial o relación comercial sostenida entre el cliente y **RESISVEN C.A.** dentro del territorio nacional.

Estas condiciones prevalecerán sobre cualquier orden de compra, mensaje, instrucción, formato interno o condición emitida por el comprador, salvo aceptación expresa y escrita por parte de **RESISVEN C.A.**

2. Aceptación de los términos y condiciones

El cliente declara aceptar íntegramente estos términos y condiciones mediante cualquiera de los siguientes actos:

- a) aprobación verbal o escrita de la cotización;
- b) emisión de orden de compra;
- c) pago parcial o total;
- d) envío de comprobante de pago;
- e) autorización de fabricación;
- f) entrega de muestra física;
- g) aceptación por WhatsApp, correo electrónico o cualquier medio verificable;
- h) retiro del producto;
- i) recepción de la mercancía.

La aceptación por medios electrónicos tendrá plena validez comercial y podrá ser utilizada como respaldo de aprobación, instrucciones, pagos, reclamos o acuerdos.

3. Naturaleza comercial e industrial de la relación

Salvo indicación expresa en contrario, las ventas realizadas por **RESISVEN C.A.** se entienden dirigidas principalmente a clientes industriales, comerciales, empresariales, distribuidores, talleres, fabricantes, integradores, técnicos, comercios o usuarios profesionales.

Cuando el comprador actúe como consumidor final, se aplicarán las normas legales obligatorias que correspondan, sin que ello implique renuncia de **RESISVEN C.A.** a las limitaciones de responsabilidad permitidas por la ley.

4. Cotizaciones formales e informales

Las cotizaciones, presupuestos, propuestas, precios enviados por WhatsApp, correo electrónico, llamada, mensaje o cualquier otro medio tendrán carácter informativo hasta tanto sean aprobados por el cliente y confirmados por **RESISVEN C.A.**

Toda cotización estará sujeta a disponibilidad de materiales, variación de precios, tasa cambiaria, costos de materia prima, costos operativos, impuestos, fletes, comisiones bancarias y condiciones del mercado.

5. Vigencia de las cotizaciones

Los precios y condiciones indicados en una cotización tendrán validez únicamente durante el plazo expresamente señalado en dicho documento.

Vencido ese plazo, **RESISVEN C.A.** podrá modificar precios, tiempos de entrega, disponibilidad, condiciones de pago o cualquier otro elemento comercial sin obligación de mantener la oferta anterior.

6. Precios sujetos a la cantidad solicitada

Los precios cotizados son válidos únicamente para la cantidad, medidas, especificaciones y condiciones indicadas en la cotización.

Si el cliente reduce cantidades, elimina ítems, modifica medidas, cambia especificaciones o altera el alcance del pedido, **RESISVEN C.A.** podrá recalcular el precio sin que ello genere derecho a reclamo.

7. Impuestos, fletes y gastos no incluidos

Salvo indicación expresa en contrario, los precios cotizados no incluyen IVA, impuestos, retenciones, fletes, seguros, embalajes especiales, transporte nacional, gastos bancarios, comisiones, certificaciones externas ni cualquier otro gasto adicional.

Todo gasto no incluido expresamente en la cotización será asumido por el cliente.

8. Forma de pago

Una vez confirmada la compra, el cliente deberá cancelar el **100% del importe total**, salvo que **RESISVEN C.A.** apruebe expresamente otra modalidad por escrito.

El pago podrá realizarse mediante transferencia bancaria nacional, pago móvil, pago en divisas, efectivo u otro medio previamente autorizado por **RESISVEN C.A.**

9. Pagos parciales para fabricación

De forma excepcional, **RESISVEN C.A.** podrá aceptar el inicio de un proceso de fabricación con el pago parcial del **50% del monto total**, siempre y cuando el pedido sea igual o superior a **USD 1.000,00**.

Esta modalidad de pago parcial aplicará **únicamente para pagos realizados en divisas** y solo para productos de fabricación, productos especiales, productos personalizados o pedidos que, por su naturaleza, requieran adquisición de materiales, planificación técnica o inicio de proceso productivo.

Para pagos realizados en **moneda nacional**, **RESISVEN C.A.** solo aceptará el pago del **100% del monto total** antes de iniciar cualquier proceso de fabricación, preparación, entrega o despacho.

Cuando se acuerde trabajar con abono inicial del 50% en divisas, el cliente deberá cancelar el saldo restante inmediatamente después de ser notificado de que el producto está terminado o listo para despacho.

La entrega, retiro, despacho o liberación del producto solo se realizará una vez confirmado el pago total del pedido.

RESISVEN C.A. se reserva el derecho de exigir el pago del 100% por adelantado, incluso en pedidos iguales o superiores a USD 1.000,00, cuando lo considere necesario según el tipo de producto, cliente, material, urgencia, riesgo comercial o condiciones específicas de la operación.

10. Confirmación efectiva del pago

Ningún pago se considerará recibido hasta que los fondos estén efectivamente disponibles, confirmados y conciliados en la cuenta autorizada por **RESISVEN C.A.**

El envío de comprobantes, capturas, referencias bancarias o confirmaciones de transferencia no constituye pago efectivo hasta su validación por parte de **RESISVEN C.A.**

11. Pagos en bolívares y tasa cambiaria

Cuando la operación sea pactada en divisas y pagada en bolívares, el monto será calculado según la tasa indicada en la cotización, factura o acuerdo comercial.

En ausencia de indicación expresa, se aplicará la tasa BCV vigente para la fecha efectiva del pago, entendiéndose como fecha efectiva aquella en la cual los fondos estén disponibles y verificados por **RESISVEN C.A.**

Si existe diferencia por variación cambiaria entre la fecha del comprobante y la fecha de disponibilidad efectiva de los fondos, el cliente deberá cancelar el ajuste correspondiente.

12. Pagos en divisas y comisiones

Cuando el pago sea realizado en divisas, efectivo, cuenta custodio, transferencia nacional en divisas o cualquier mecanismo que genere comisiones, el cliente deberá asumir la totalidad de dichos cargos.

El monto recibido por **RESISVEN C.A.** deberá corresponder al monto neto total acordado en la cotización.

13. Pagos a cuentas no autorizadas

RESISVEN C.A. no se hace responsable por pagos realizados a cuentas distintas a las indicadas formalmente en la cotización, factura, correo oficial o documento autorizado.

Cualquier pago a cuentas externas deberá estar previamente autorizado por escrito, con firma, sello o confirmación verificable emitida por personal autorizado de **RESISVEN C.A.**

14. Prohibición de compensación unilateral

El cliente no podrá descontar, compensar, retener, disminuir o aplicar saldos a favor contra facturas, cotizaciones, pedidos o entregas sin autorización expresa y escrita de **RESISVEN C.A.**

15. Mora en el pago

Cuando el cliente incumpla la fecha de pago acordada, **RESISVEN C.A.** podrá suspender fabricación, despacho, entrega, garantía, atención comercial o cualquier obligación pendiente hasta recibir el pago completo.

Los retrasos atribuibles al cliente extenderán automáticamente los tiempos de entrega sin responsabilidad para **RESISVEN C.A.**

16. Reserva de dominio

La propiedad de los productos vendidos, fabricados o suministrados por **RESISVEN C.A.** permanecerá en cabeza de **RESISVEN C.A.** hasta que el cliente haya pagado el 100% del precio, impuestos, fletes, comisiones, gastos bancarios, almacenaje o cualquier monto pendiente relacionado con la operación.

17. Derecho de retención

RESISVEN C.A. podrá retener mercancía, muestras, piezas, documentos, certificados, entregas parciales o productos terminados cuando existan saldos pendientes, pagos no confirmados, diferencias de tasa, comisiones bancarias, gastos de envío, almacenaje o cualquier obligación vencida a cargo del cliente.

18. Inicio del plazo de entrega, formulario de confirmación y cola de producción o despacho

El plazo de entrega comenzará únicamente cuando se cumplan simultáneamente las siguientes condiciones:

- a) confirmación efectiva del pago requerido;
- b) aprobación final de la cotización;
- c) aclaración completa de todos los datos técnicos;
- d) disponibilidad de materiales;
- e) entrega de muestra, plano o información necesaria, cuando aplique;
- f) recepción y validación del formulario de confirmación enviado por **RESISVEN C.A.**

Una vez realizado y confirmado el pago, el cliente recibirá un enlace con instrucciones sencillas para completar la compra, cargar correctamente la información en el sistema interno de **RESISVEN C.A.** y registrar el pedido en la cola de producción o despacho.

El cliente deberá completar dicho formulario con la información solicitada, incluyendo datos fiscales, datos de contacto, datos de entrega, comprobante de pago, especificaciones del pedido y cualquier otro dato necesario para procesar correctamente la orden.

En caso de que el cliente no complete y envíe el formulario, o no reciba confirmación formal por parte de **RESISVEN C.A.**, la fabricación, preparación, entrega o despacho del producto no iniciará hasta que este requisito haya sido completado y validado.

Cualquier retraso ocasionado por la falta de envío del formulario, información incompleta, datos incorrectos o ausencia de confirmación será responsabilidad exclusiva del cliente y extenderá automáticamente los tiempos de entrega, sin responsabilidad para **RESISVEN C.A.**

19. Tiempos de entrega referenciales

Los tiempos estimados de entrega serán los siguientes:

Productos disponibles en stock: de 1 a 2 días hábiles.

Productos de fabricación: de 3 a 15 días hábiles, según cantidad, complejidad, disponibilidad de materiales y tipo de artículo solicitado.

Productos por importación: de 60 a 90 días (Aproximado)

Los tiempos de entrega son referenciales y no constituyen una obligación absoluta, salvo pacto expreso escrito en contrario.

20. Retrasos no imputables a RESISVEN C.A.

RESISVEN C.A. hará todo lo posible por cumplir los tiempos acordados; sin embargo, no garantiza los plazos al 100% cuando existan causas fuera de su control razonable.

No habrá responsabilidad por retrasos derivados de fallas eléctricas, escasez de materia prima, fallas de proveedores, transporte, eventos naturales, cierres viales, restricciones gubernamentales, fallas bancarias, falta de combustible, problemas de internet, conflictos laborales, fallas de maquinaria o cualquier evento de fuerza mayor.

21. Fuerza mayor

RESISVEN C.A. no será responsable por incumplimientos, retrasos o imposibilidad de entrega derivados de causas imprevisibles, inevitables o fuera de su control razonable, incluyendo desastres naturales, incendios, inundaciones, fallas eléctricas, restricciones administrativas, cierres legales, deficiencias de energía, disturbios, pandemias, bloqueos, problemas bancarios, escasez de materiales, fallas de transporte o cualquier otro evento similar.

En tales casos, **RESISVEN C.A.** podrá prorrogar los plazos, suspender temporalmente la operación o ajustar las condiciones de cumplimiento sin que ello genere derecho automático a indemnización.

22. Pedido mínimo de fabricación

RESISVEN C.A. podrá establecer pedidos mínimos de fabricación según el tipo de producto, complejidad, material, costo operativo o disponibilidad.

Como referencia general, se podrá solicitar un mínimo de 2 piezas para fabricación, salvo aprobación comercial distinta.

23. Información técnica suministrada por el cliente

El cliente es responsable de suministrar información técnica completa, correcta y verificable, incluyendo medidas, voltaje, potencia, amperaje, diámetro, rosca, material, temperatura de trabajo, ambiente de operación, tipo de fluido, presión, conexión, plano, muestra física, aplicación final y condiciones reales de instalación.

RESISVEN C.A. no será responsable por fallas, incompatibilidades, daños, pérdidas o reprocesos derivados de datos incompletos, erróneos, aproximados, ambiguos o no verificados por el cliente.



24. Validación técnica previa del cliente

Antes de aprobar la cotización, el cliente debe verificar que medidas, materiales, voltaje, potencia, rosca, forma, cantidad, aplicación, condiciones de trabajo y demás datos correspondan exactamente a lo requerido.

Una vez aprobado el pedido o realizado el pago, cualquier modificación podrá generar costos adicionales, extensión del tiempo de entrega o imposibilidad de cambio si la fabricación ya inició.

25. Fabricación según muestra física

Cuando el cliente suministre una muestra física en buenas condiciones, **RESISVEN C.A.** procurará fabricar una pieza lo más similar posible a la muestra original, conforme a sus características visibles, medibles y técnicamente reproducibles.

La recepción de una muestra física no implica garantía absoluta de reproducción exacta cuando existan desgastes, deformaciones, alteraciones, daños, ausencia de datos técnicos, materiales no identificables o condiciones internas no visibles.

26. Fabricación según fotos, medidas, plano o datos técnicos

Cuando el cliente no entregue muestra física y solo suministre fotos, medidas, planos, croquis, dibujos, referencias o datos técnicos, **RESISVEN C.A.** fabricará el producto conforme a dicha información.

En estos casos, **RESISVEN C.A.** no garantiza compatibilidad absoluta con equipos, máquinas, moldes, hornos, tableros, sistemas o instalaciones no inspeccionadas directamente por la empresa.

27. Tolerancias técnicas de fabricación

El cliente acepta que todo producto fabricado a medida puede presentar tolerancias razonables propias del proceso productivo, materiales, dobleces, soldaduras, roscas, terminales, conexiones, aislantes, acabados, longitud de cables, curvaturas y terminaciones.

Salvo que se pacten tolerancias específicas por escrito, se entenderán aceptadas las tolerancias comerciales e industriales razonables para el tipo de producto fabricado.

28. Productos especiales o personalizados

Todo producto fabricado a medida, por plano, muestra, diseño, especificación, requerimiento especial, adaptación técnica o solicitud particular del cliente se considera producto personalizado.

Los productos personalizados no admiten devolución, anulación, cambio por preferencia, error del cliente, modificación posterior de la necesidad, incompatibilidad con equipos no informados o desistimiento de compra, salvo defecto de fabricación comprobado por **RESISVEN C.A.**

29. Cambios posteriores a la aprobación

Cualquier cambio solicitado después de aprobado el pedido quedará sujeto a evaluación técnica, disponibilidad de materiales, estado de avance de fabricación y aprobación comercial de **RESISVEN C.A.**

RESISVEN C.A. podrá cobrar materiales adicionales, horas hombre, rediseño, desperdicio de materia prima, reprocesos, pruebas adicionales o cualquier costo generado por el cambio solicitado.

30. Anulación de pedidos

Los pedidos no podrán ser anulados unilateralmente por el cliente una vez aprobados, abonados o iniciados.

En caso de que **RESISVEN C.A.** acepte excepcionalmente una anulación, podrá descontar los costos de materiales, mano de obra, diseño, procesos iniciados, compras realizadas, gastos administrativos, comisiones bancarias, embalajes, pruebas, desperdicios y cualquier daño o perjuicio generado.

En productos personalizados, fabricados a medida o especiales, **RESISVEN C.A.** podrá retener total o parcialmente el monto abonado cuando la fabricación, compra de materiales o preparación del pedido ya haya iniciado.

31. No devolución por desistimiento

No se aceptan devoluciones por desistimiento, error del cliente, cambio de necesidad, mala selección del producto, incompatibilidad por datos incorrectos, productos personalizados, productos fabricados a medida o mercancía correctamente entregada conforme a la cotización aprobada.

En caso de defecto de fabricación comprobado, **RESISVEN C.A.** podrá reparar, sustituir o fabricar nuevamente el producto, según evaluación técnica interna, salvo disposición legal obligatoria en contrario.

32. Control de calidad

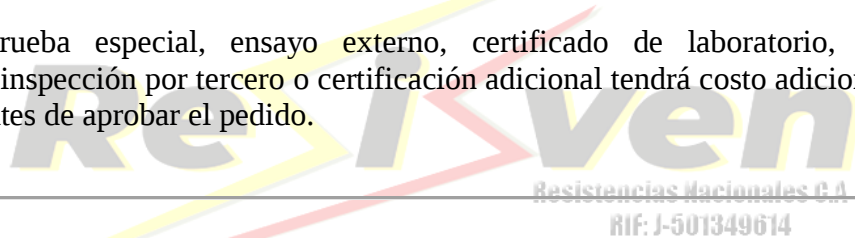
Todos los productos terminados pasan por un proceso interno de control de calidad, donde **RESISVEN C.A.** verifica funcionamiento, continuidad, condición física o parámetros aplicables según el tipo de producto.

Cuando sea posible, **RESISVEN C.A.** podrá enviar fotos o videos de la prueba realizada al cliente. La ausencia de envío de evidencia audiovisual no significa que la prueba no haya sido realizada.

33. Certificados, pruebas especiales y documentación técnica

RESISVEN C.A. podrá emitir constancias internas, fotos, videos, fichas técnicas o certificados propios cuando hayan sido acordados previamente.

Cualquier prueba especial, ensayo externo, certificado de laboratorio, calibración, trazabilidad, inspección por tercero o certificación adicional tendrá costo adicional y deberá solicitarse antes de aprobar el pedido.



34. Entrega en oficina comercial

RESISVEN C.A. pone a disposición del cliente la entrega en su oficina comercial ubicada en San Cristóbal, Estado Táchira, para que el comprador pueda revisar y recibir el producto directamente.

Se recomienda siempre el retiro y revisión personal de la mercancía en las instalaciones de **RESISVEN C.A.**

35. Inspección al recibir

El cliente deberá revisar la mercancía al momento de recibirla o dentro de las 48 horas siguientes a la entrega.

Cualquier diferencia visible en cantidad, medida, daño externo, embalaje, modelo o especificación deberá notificarse por escrito dentro de ese plazo.

Vencido dicho plazo sin reclamo escrito, la mercancía se considerará recibida y aceptada en buen estado, salvo defectos ocultos comprobables de fabricación.

36. Entrega nacional

En ventas nacionales, la entrega se entenderá cumplida cuando el producto sea retirado por el cliente en las instalaciones de **RESISVEN C.A.** o cuando sea entregado a la agencia de transporte autorizada.

Desde ese momento, el riesgo de pérdida, daño, robo, retraso, manipulación indebida o extravío será asumido por el cliente, salvo que el daño derive de defecto de fabricación comprobado.

37. Transporte y agencias de envío

RESISVEN C.A. solo realizará envíos por agencias de transporte que emitan guía, comprobante o respaldo verificable.

No se realizarán envíos por terminales, transportes privados o terceros que no emitan respaldo, salvo autorización escrita del cliente, en cuyo caso el cliente libera a **RESISVEN C.A.** de responsabilidad por pérdida, daño, retraso, robo o extravío.

38. Costos de envío

Todos los gastos de envío, transporte, traslado, embalaje especial, seguro, guía, recolección, despacho, almacenamiento externo o manipulación serán asumidos por el cliente, salvo pacto escrito en contrario.

39. Seguro de envío

Si el cliente desea asegurar el envío contra robo, pérdida, daño o siniestro, deberá solicitarlo por escrito antes del despacho y asumir el costo correspondiente.

Si el cliente no solicita seguro por escrito, se entenderá que autoriza el envío sin seguro y asume el riesgo correspondiente.

40. Responsabilidad durante el traslado

RESISVEN C.A. no asumirá responsabilidad por pérdida, robo, daño, retraso, manipulación indebida, extravío o deterioro de mercancía durante el transporte, una vez entregada a la agencia, transportista o tercero autorizado.

La responsabilidad de **RESISVEN C.A.** se limita exclusivamente a defectos de fabricación comprobados.

41. Embalaje

RESISVEN C.A. procurará realizar un embalaje razonable según la naturaleza del producto.

Si el cliente requiere embalaje especial, caja de madera, protección reforzada, etiquetado especial, impermeabilización, paletizado o cualquier condición adicional, deberá solicitarlo por escrito y asumir el costo correspondiente.

42. Almacenaje por mercancía no retirada

Una vez notificado al cliente que el producto está terminado o disponible para retiro, el cliente deberá retirarlo o autorizar despacho dentro del plazo indicado por **RESISVEN C.A.**

Transcurrido dicho plazo, **RESISVEN C.A.** podrá cobrar gastos de resguardo, almacenamiento, manipulación, custodia, embalaje adicional o deterioro logístico.

Si el cliente no retira la mercancía dentro de los 30 días continuos siguientes a la notificación, **RESISVEN C.A.** podrá disponer comercialmente del producto, desmontarlo, reciclarlo o retenerlo como compensación de gastos, salvo disposición legal obligatoria en contrario.

43. Abandono de muestras, moldes o piezas

Toda muestra, pieza usada, molde, patrón, repuesto, equipo o mercancía entregada por el cliente deberá ser retirada dentro de los 30 días continuos posteriores a la notificación de culminación del trabajo, rechazo de cotización o finalización del proceso.

Vencido dicho plazo, se considerará abandonada y **RESISVEN C.A.** podrá disponer de ella sin responsabilidad, salvo acuerdo escrito en contrario.

44. Garantía general

RESISVEN C.A. se compromete a entregar productos nuevos, funcionales y fabricados conforme a la cotización aprobada.

Los productos tendrán el plazo de garantía indicado en la cotización, factura, ficha técnica o documento comercial correspondiente, según el tipo de producto solicitado.

Cuando no se indique un plazo específico, la garantía quedará sujeta a evaluación técnica y a las condiciones particulares del producto.

45. Alcance de la garantía

Cuando **RESISVEN C.A.** determine que existe defecto de fabricación, la garantía se limitará exclusivamente, a criterio de **RESISVEN C.A.**, a reparar, sustituir o fabricar nuevamente el producto defectuoso.

La garantía no incluye devolución automática de dinero, desmontaje, instalación, transporte, fletes, lucro cesante, paralización de máquina, pérdida de producción, daños a terceros, daños indirectos, penalidades, mano de obra externa, hospedaje, viáticos, materiales ajenos ni costos operativos del cliente.

46. Exclusiones de garantía

La garantía no cubrirá fallas generadas por:

- a) instalación incorrecta;
- b) conexión eléctrica deficiente;
- c) voltaje distinto al especificado;
- d) ausencia de control de temperatura;
- e) operación en seco;
- f) golpes, deformaciones, roscas forzadas o manipulación mecánica;
- g) humedad, corrosión, químicos o ambiente no informado;
- h) exceso de temperatura;
- i) falta de mantenimiento;
- j) modificación, reparación o intervención por terceros;

- k) uso en aplicación distinta a la indicada;
- l) errores de diseño, medida o especificación suministrados por el cliente;
- m) desgaste natural;
- n) daños durante transporte;
- o) eventos de fuerza mayor;
- p) mala selección técnica del cliente;
- q) uso sin protecciones eléctricas adecuadas;
- r) uso con potencia, carga térmica o densidad de watts superior a la recomendada técnicamente por **RESISVEN C.A.**;
- s) uso de productos con potencias elevadas solicitadas por el cliente, aun cuando **RESISVEN C.A.** haya advertido que dicha potencia puede reducir la vida útil del producto;
- t) fallas derivadas de falta de ventilación, disipación térmica insuficiente, acumulación de calor, incrustaciones, sarro, residuos, obstrucciones, bajo nivel de líquido o contacto térmico inadecuado.

Para efectos de evaluación técnica y garantía, **RESISVEN C.A.** establece como referencia general las siguientes recomendaciones de carga térmica:

Tipo de aplicación	Recomendación técnica referencial
Productos expuestos al ambiente	10 W/cm
Productos de inmersión	20 W/cm
Productos para calentamiento de aire	12 a 14 W/cm

Cuando el cliente solicite, apruebe o utilice productos con potencias superiores a las recomendaciones técnicas indicadas, acepta que dicha condición puede reducir la vida útil del producto, generar fatiga prematura, sobrecalentamiento, deformación, ruptura, aislamiento deficiente o falla anticipada.

En consecuencia, las fallas asociadas directa o indirectamente al uso de potencias superiores a las recomendadas no estarán cubiertas por garantía, salvo que **RESISVEN C.A.** haya aprobado expresamente por escrito dicha condición técnica como apta para la aplicación específica del cliente.

47. Procedimiento de garantía

Para solicitar garantía, el cliente deberá notificar por escrito a **RESISVEN C.A.** e indicar obligatoriamente la siguiente información:

- a) número de factura, cotización o referencia de compra;
- b) fecha de compra;
- c) descripción detallada de la falla presentada;
- d) informe técnico de la falla;

- e) fotos claras del producto;
- f) videos del producto instalado o del equipo donde fue instalado;
- g) fotos y videos del lugar de instalación;
- h) fotos y videos de las conexiones eléctricas;
- i) fotos y videos del cableado utilizado;
- j) fotos y videos de controladores, termostatos, contactores, breakers, sensores, tableros o sistemas de protección relacionados;
- k) voltaje medido en operación;
- l) condiciones reales de trabajo;
- m) tiempo de uso del producto;
- n) tipo de aplicación, temperatura de trabajo, ambiente, fluido o medio donde opera;
- o) evidencia fotográfica clara del marcado láser, troquelado, grabado o identificación original de **RESISVEN C.A.** en la pieza;
- p) cualquier otra evidencia técnica necesaria para determinar la causa de la falla.

Toda resistencia fabricada por **RESISVEN C.A.** es identificada mediante **marcado láser de alta potencia**, troquelado, grabado o sistema de identificación propio, según el tipo de producto, material y diseño fabricado.

Para que una resistencia pueda ser considerada dentro de un proceso de garantía, deberá conservar visible el **logotipo, marca, troquelado, grabado o identificación original de RESISVEN C.A.**, tal como fue fabricada y entregada al cliente.

Bajo ningún concepto se aceptará para proceso de garantía una pieza que no esté marcada, troquelada, grabada o identificada con el logotipo o marca original de **RESISVEN C.A.**, ya que dicha identificación permite validar la trazabilidad, autenticidad, origen, fecha de fabricación y correspondencia con la cotización o factura emitida.

Tampoco se aceptarán piezas cuyo marcado haya sido eliminado, alterado, manipulado, cubierto, lijado, cortado, modificado, removido o deteriorado intencionalmente, salvo que **RESISVEN C.A.** pueda comprobar internamente, por otros medios, que la pieza corresponde efectivamente a una fabricación propia.

El envío completo y correcto de esta información será obligatorio para que **RESISVEN C.A.** pueda realizar una evaluación preliminar de lo ocurrido y determinar si procede aceptar la recepción física de la pieza para valoración técnica.

La aceptación de la pieza por parte de **RESISVEN C.A.** para evaluación **no implica aprobación automática de la garantía**, ni reconocimiento de defecto de fabricación, ni obligación inmediata de reparación, sustitución, reposición o devolución.

La pieza será aceptada únicamente para ser evaluada técnicamente. Posteriormente, **RESISVEN C.A.** informará al cliente si la falla **amerita o no garantía**, según el resultado del análisis técnico, las condiciones de instalación, la potencia aplicada, el uso del producto, la conexión eléctrica, el ambiente de trabajo, la autenticidad de la pieza y las evidencias suministradas.

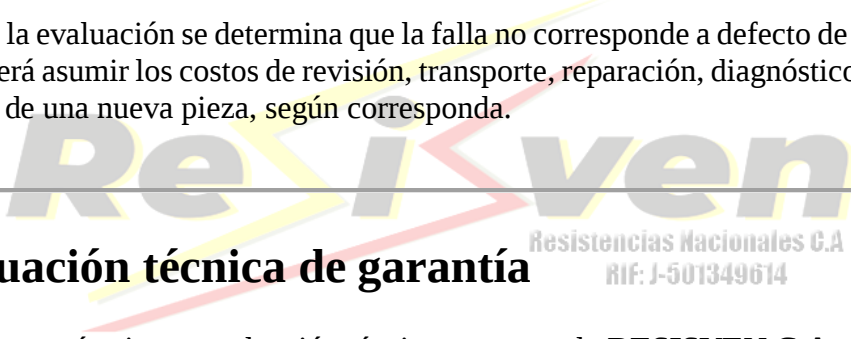
Si la pieza debe ser enviada desde otra ciudad, estado o localidad hacia las instalaciones de **RESISVEN C.A.**, el cliente asumirá completamente el costo del envío, embalaje, seguro, traslado y cualquier gasto logístico relacionado.

RESISVEN C.A. no aceptará piezas enviadas bajo modalidad de **cobro a destino**, pago contra entrega, flete por cobrar o cualquier modalidad donde el costo del transporte deba ser cancelado por **RESISVEN C.A.** En caso de recibir un envío bajo estas condiciones, la empresa podrá rechazarlo sin responsabilidad alguna.

La recepción física de la pieza no implica aceptación de garantía. Toda garantía estará sujeta a revisión técnica, análisis de condiciones de uso, validación de instalación, evaluación de potencia aplicada, verificación de conexión eléctrica, autenticación del marcado original y determinación de la causa real de la falla.

Si el cliente no suministra el informe técnico, fotos, videos, evidencias de instalación, evidencia del marcado original o información solicitada, **RESISVEN C.A.** podrá rechazar, suspender o dejar sin efecto el proceso de garantía por falta de elementos suficientes para evaluar el caso.

Si después de la evaluación se determina que la falla **no** corresponde a defecto de fabricación, el cliente deberá asumir los costos de revisión, transporte, reparación, diagnóstico, reposición o fabricación de una nueva pieza, según corresponda.



48. Evaluación técnica de garantía

Toda garantía estará sujeta a evaluación técnica por parte de **RESISVEN C.A.**

Si se determina que la falla **no** corresponde a defecto de fabricación, el cliente deberá asumir costos de revisión, transporte, reparación, materiales, diagnóstico o reposición, según corresponda.

49. Instalación y manipulación

La instalación, conexión, montaje, operación, mantenimiento y puesta en marcha de resistencias eléctricas, tableros, elementos calefactores, sensores, controles o productos relacionados deberá ser realizada por personal técnico calificado.

RESISVEN C.A. no será responsable por daños ocasionados por mala instalación, conexión incorrecta, ausencia de protecciones eléctricas, falta de puesta a tierra, voltaje inadecuado, sobrecarga, mala ventilación, operación en seco, temperatura excesiva, químicos

incompatibles, humedad, golpes, vibraciones, manipulación no autorizada o uso distinto al informado.

50. Condiciones mínimas de operación

El cliente deberá garantizar que el producto opere dentro de los parámetros adecuados de voltaje, potencia, amperaje, temperatura, ambiente, fluido, presión, aislamiento, ventilación, control térmico y seguridad eléctrica.

En productos de calentamiento, el cliente deberá utilizar controles de temperatura, protecciones eléctricas, termostatos, contactores, breakers, sensores, fusibles térmicos o sistemas de seguridad adecuados según la aplicación.

51. No garantía de idoneidad para aplicación no informada

RESISVEN C.A. no garantiza que un producto sea apto para una aplicación específica si dicha aplicación, ambiente de trabajo, temperatura, fluido, equipo, proceso o condición real no fue informada por escrito y aceptada expresamente por **RESISVEN C.A.** antes de la fabricación o venta.

Resistencias Nacionales C.A.
RIF: J-501349614

52. Asesoría técnica no vinculante

Toda recomendación técnica, comercial o informativa entregada por **RESISVEN C.A.** se basa en la información suministrada por el cliente y en criterios generales de experiencia industrial.

Dicha recomendación no sustituye cálculos de ingeniería, validación del fabricante del equipo, normas locales, pruebas de campo, certificaciones externas ni responsabilidad técnica del instalador o usuario final.

53. Limitación máxima de responsabilidad

La responsabilidad total acumulada de **RESISVEN C.A.**, por cualquier causa relacionada con una cotización, pedido, producto, fabricación, despacho o servicio, no excederá en

ningún caso el monto efectivamente pagado por el cliente por el producto específico que originó el reclamo.

RESISVEN C.A. no responderá por daños indirectos, especiales, incidentales, consecuenciales, pérdida de utilidad, pérdida de producción, lucro cesante, interrupción de operaciones, daño reputacional, daño a maquinaria, penalidades contractuales del cliente frente a terceros o cualquier pérdida no directa.

54. Indemnidad

El cliente mantendrá indemne a **RESISVEN C.A.**, sus directores, trabajadores, asesores, proveedores y aliados frente a reclamos, sanciones, demandas, daños, costos o gastos derivados del uso indebido del producto, instalación incorrecta, información técnica errónea, incumplimiento legal del cliente, reventa no autorizada o uso en aplicaciones no informadas.

55. Propiedad intelectual de RESISVEN C.A.

Los planos, diseños, dibujos, fotos, renders, fichas, medidas, soluciones técnicas, propuestas, desarrollos, adaptaciones, moldes, documentación y conocimientos generados por **RESISVEN C.A.** seguirán siendo propiedad de **RESISVEN C.A.**, salvo pacto escrito en contrario.

El cliente no podrá copiar, reproducir, entregar a terceros, fabricar con terceros o utilizar comercialmente diseños desarrollados por **RESISVEN C.A.** sin autorización escrita.

56. Diseños suministrados por el cliente

Cuando el cliente entregue planos, marcas, diseños, muestras, logos, especificaciones, moldes o instrucciones propias, declara tener derecho a utilizarlos y autoriza a **RESISVEN C.A.** a emplearlos únicamente para la fabricación solicitada.

El cliente será responsable frente a reclamos de terceros por infracción de propiedad intelectual, marcas, patentes, diseños industriales o derechos de autor derivados de información entregada por él.

57. Uso de imágenes como evidencia y registro

RESISVEN C.A. podrá tomar fotos y videos de procesos de fabricación, pruebas, empaque, despacho, productos terminados o controles de calidad como evidencia interna, respaldo comercial, garantía, trazabilidad o protección ante reclamos.

El uso público de imágenes que revelen información confidencial del cliente requerirá autorización, salvo que se trate de imágenes genéricas sin identificación del cliente.

58. Confidencialidad

Las partes se obligan a mantener confidencial la información técnica, comercial, financiera, operativa, planos, precios especiales, descuentos, fórmulas, proveedores, clientes, procesos, diseños o documentación no pública recibida durante la relación comercial.

Esta obligación permanecerá vigente incluso después de finalizada la relación comercial.

59. Protección y tratamiento de datos

El cliente autoriza a **RESISVEN C.A.** a almacenar y tratar sus datos comerciales, fiscales, bancarios, de contacto, historial de compras, conversaciones, documentos y soportes con fines administrativos, comerciales, contables, fiscales, logísticos, garantía, cobranza y cumplimiento legal.

RESISVEN C.A. podrá conservar dicha información durante el tiempo necesario para cumplir obligaciones legales, fiscales, contractuales y de respaldo comercial.

60. Comunicaciones electrónicas

Las partes reconocen como válidas las comunicaciones realizadas por correo electrónico, WhatsApp, mensajes, plataformas digitales, documentos escaneados, comprobantes electrónicos, firmas digitales, capturas y demás medios verificables.

Dichas comunicaciones podrán ser utilizadas como medio de prueba de aprobación, instrucciones, aceptación, reclamos, cambios, pagos o acuerdos.

61. Suspensión o terminación por riesgo

RESISVEN C.A. podrá suspender o terminar una operación cuando detecte riesgo de impago, fraude, documentación falsa, comportamiento abusivo, incumplimiento del cliente, imposibilidad técnica, riesgo legal, amenaza al personal, instrucciones contradictorias o cualquier circunstancia que afecte la seguridad comercial de la empresa.

62. Cesión y subcontratación

RESISVEN C.A. podrá subcontratar procesos, servicios, transporte, pruebas, tratamientos, mecanizados, asesorías o partes del proceso productivo cuando lo considere conveniente, sin que ello libere a **RESISVEN C.A.** de sus obligaciones principales frente al cliente.

El cliente no podrá ceder sus derechos u obligaciones sin autorización escrita de **RESISVEN C.A.**

63. Jurisdicción nacional

Para operaciones realizadas dentro de Venezuela, las partes procurarán resolver cualquier diferencia mediante negociación directa.

De no lograrse acuerdo, las partes se someterán a los tribunales competentes de la ciudad de San Cristóbal, Estado Táchira, salvo norma legal obligatoria en contrario.

64. Divisibilidad

Si alguna cláusula de estas condiciones fuese declarada nula, inválida o inaplicable, dicha circunstancia no afectará la validez de las demás cláusulas, las cuales conservarán plena vigencia.

La cláusula inválida deberá interpretarse o sustituirse por una disposición válida que se acerque lo más posible a la finalidad comercial originalmente perseguida.

65. No renuncia de derechos

La falta de ejercicio inmediato por parte de **RESISVEN C.A.** de cualquier derecho, acción, reclamo o condición no se interpretará como renuncia a ejercerlo posteriormente.

66. Integridad del acuerdo

La cotización, factura, orden aprobada, comprobante de pago, especificaciones aceptadas y estas condiciones constituyen el acuerdo completo entre las partes y sustituyen cualquier conversación, negociación o comunicación previa que no haya sido incorporada expresamente por escrito.

67. Cláusula de aceptación para cotizaciones y facturas

Al aprobar esta cotización, emitir orden de compra, realizar pago parcial o total, enviar comprobante de pago, completar el formulario de confirmación, autorizar fabricación o recibir la mercancía, el cliente declara haber leído, entendido y aceptado íntegramente los **Términos y Condiciones Generales para Clientes Nacionales de RESISVEN C.A.**

Página web: www.resisven.com

