

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA, GARANTÍAS, ENTREGAS, IMPORTACIÓN Y RESPONSABILIDAD COMERCIAL



SUTIVEN SUMINISTROS TÉCNICOS INDUSTRIALES C.A.

SUTIVEN SUMINISTROS TÉCNICOS INDUSTRIALES C.A., en adelante denominada **SUTIVEN**, establece el presente instrumento como marco regulatorio obligatorio aplicable a toda relación comercial, negociación, cotización, fabricación, importación, suministro, despacho, entrega, garantía, reclamo técnico, operación logística o transacción mercantil realizada con personas naturales, jurídicas, empresas privadas, organismos públicos o cualquier tercero que adquiera bienes, productos o servicios suministrados por la empresa.

El presente documento tiene carácter vinculante, obligatorio y plenamente oponible desde el momento en que el cliente:

- solicita formalmente una cotización,
- confirma verbalmente o por escrito una compra,
- emite orden de compra,
- realiza pago parcial o total,
- entrega anticipo,
- acepta factura,
- remite comprobante de pago,
- autoriza fabricación, importación, despacho o cualquier gestión comercial relacionada.

Toda aceptación comercial implicará conformidad plena, expresa, irrevocable y jurídicamente vinculante con cada una de las cláusulas aquí contenidas, sin necesidad de firma física adicional, salvo pacto escrito distinto.

1. ACEPTACIÓN GENERAL DE LAS CONDICIONES COMERCIALES

Toda propuesta comercial emitida por SUTIVEN tiene carácter técnico, mercantil y referencial, elaborada conforme a información suministrada por el cliente, condiciones internas de operación, disponibilidad de inventario, costos vigentes y condiciones de reposición nacional o internacional.

Al concretarse una operación comercial, el cliente reconoce expresamente haber revisado, comprendido y aceptado:

- especificaciones técnicas,
- características del producto,
- cantidades solicitadas,
- materiales ofrecidos,

- condiciones de pago,
- tiempos estimados de entrega,
- condiciones logísticas,
- limitaciones de garantía,
- procedimientos internos de despacho, revisión y reclamación.

Toda interpretación posterior distinta a lo previamente aceptado no invalidará la operación comercial perfeccionada ni modificará las obligaciones ya adquiridas.

2. VALIDEZ DE LAS COTIZACIONES Y ALCANCE DE PRECIOS

Toda cotización emitida por SUTIVEN tendrá vigencia exclusivamente durante el período indicado en el documento comercial correspondiente.

Transcurrido dicho plazo, la empresa podrá modificar unilateralmente:

- precios,
- disponibilidad,
- tiempos de entrega,
- condiciones comerciales,
- estructuras de costos.



Esto debido a factores tales como:

- variación de proveedores,
- fluctuaciones del mercado,
- inflación,
- variación cambiaria,
- incremento logístico,
- reposición industrial.

Los precios ofertados son válidos únicamente para:

- cantidades exactas cotizadas,
- especificaciones aprobadas,
- condiciones originalmente aceptadas.

Cualquier modificación posterior solicitada por el cliente facultará a SUTIVEN a recalcular integralmente el valor comercial sin que ello genere derecho a reclamo, compensación ni exigencia de mantenimiento del precio inicialmente emitido.

3. CONDICIONES GENERALES DE PAGO

Toda operación comercial requiere pago anticipado del cien por ciento (100%), salvo autorización excepcional emitida expresamente por escrito por la administración de SUTIVEN.

La empresa acepta:

- transferencias bancarias nacionales,
- pagos en moneda extranjera,
- transferencias internacionales,
- efectivo bajo autorización expresa.

El pedido solo se considerará formalmente confirmado cuando:

- el pago haya sido efectivamente recibido,
- validado administrativamente,
- conciliado internamente.

La simple emisión o envío de comprobante de pago no activa automáticamente fabricación, despacho, reserva de inventario ni compromiso definitivo de entrega hasta culminar validación administrativa interna.

4. PAGOS EN DIVISAS, COMISIONES Y DIFERENCIAS BANCARIAS

Cuando el cliente realice pagos en divisas nacionales o internacionales, asumirá íntegramente:

- comisiones bancarias,
- retenciones,
- cargos intermedios,
- descuentos de banca corresponsal,
- cualquier costo financiero asociado a la transacción.

Se establece inicialmente una referencia de **3.8% adicional**, susceptible de variación conforme a condiciones bancarias vigentes.

Si el monto recibido resulta inferior al valor facturado por causas bancarias, el cliente deberá completar la diferencia antes de iniciar cualquier proceso comercial.

5. CUENTAS AUTORIZADAS Y VALIDEZ DE LOS PAGOS

SUTIVEN únicamente reconocerá pagos efectuados a cuentas formalmente autorizadas por la empresa.

La empresa no asume responsabilidad por pagos realizados a:

- cuentas personales,
- cuentas no autorizadas,
- terceros,
- intermediarios no formalmente aprobados.

Toda excepción deberá estar respaldada por autorización escrita, firmada y sellada por personal autorizado.

En ausencia de dicha autorización, cualquier pago efectuado será considerado ajeno a la responsabilidad comercial, administrativa y jurídica de la empresa.

6. REGISTRO OBLIGATORIO DE COMPRA Y ACTIVACIÓN DEL PEDIDO

Luego de confirmado el pago, todo cliente deberá completar obligatoriamente el formulario interno de compra suministrado por el vendedor autorizado.

Este formulario constituye requisito indispensable para:

- registrar correctamente el pedido en sistema,
- validar datos administrativos,
- verificar dirección exacta,
- confirmar cantidades,
- autorizar fabricación,
- cargar despacho.

La empresa tomará como referencia oficial únicamente la información contenida en dicho formulario.

Si el cliente omite completarlo, lo remite incompleto o contiene errores:

SUTIVEN no asumirá responsabilidad por:

- retrasos,
- errores de dirección,
- errores de producto,
- fallas logísticas,
- reprocesos administrativos.

El tiempo de entrega comenzará únicamente cuando este requisito haya sido cumplido correctamente y validado por la empresa.

7. DISPONIBILIDAD DE INVENTARIO Y RESERVA DE PRODUCTO

La disponibilidad informada al cliente estará siempre sujeta a validación interna real.

La existencia de inventario podrá variar por:

- ventas simultáneas,
- rotación interna,
- daños de inventario,
- ajustes administrativos,
- importaciones pendientes.

La simple consulta previa no constituye reserva automática de mercancía.

Solo el pago validado y procesado internamente permitirá asignación real de inventario, siempre que no existan causas operativas sobrevenidas.

8. TIEMPOS DE ENTREGA Y SU NATURALEZA REFERENCIAL

Productos en stock:

De 1 a 3 días hábiles.

Productos en fabricación:

De 3 a 15 días hábiles, dependiendo de:

- volumen solicitado,
- complejidad técnica,
- carga operativa,
- disponibilidad de materiales.

Productos bajo importación:

De 60 a 90 días, sujetos a:

- país de origen,
- tránsito internacional,
- nacionalización,
- aduanas,
- disponibilidad naviera o aérea.



Si ocurren retrasos por:

- congestión portuaria,
- transbordos,
- retenciones,
- inspecciones,
- nacionalización,
- fallas logísticas,

SUTIVEN
SUTIVEN TÉCNICOS INDUSTRIALES C.A

el cliente acepta expresamente que dichos tiempos podrán extenderse sin generar incumplimiento, penalidad, resolución contractual ni obligación de devolución de dinero.

Los tiempos de importación no constituyen fecha fatal ni término esencial de entrega.

9. INICIO FORMAL DEL PLAZO DE ENTREGA

El plazo solo iniciará cuando concurren simultáneamente:

- pago validado,
- pedido técnicamente claro,
- formulario recibido,
- ausencia de dudas pendientes.

Cualquier retraso atribuible al cliente suspenderá automáticamente el cómputo del plazo sin afectar la posición jurídica de SUTIVEN.

10. FUERZA MAYOR Y EVENTOS IMPREVISIBLES

SUTIVEN no será responsable por retrasos derivados de:

- fallas eléctricas,
- fallas de internet,
- restricciones legales,
- cierres administrativos,
- incendios,
- disturbios,
- escasez de transporte,
- fallas de proveedores,
- hechos imprevisibles o inevitables.

En tales casos, los plazos podrán extenderse razonablemente sin responsabilidad comercial, civil ni contractual.

11. FABRICACIÓN BAJO MUESTRA O INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Cuando exista muestra física:

la empresa fabricará tomando como referencia el material recibido.

Cuando no exista muestra:

la fabricación se ejecutará conforme a datos aportados por el cliente.

Toda imprecisión derivada de información errónea, incompleta o ambigua será responsabilidad exclusiva del comprador, sin obligación de reposición gratuita por parte de SUTIVEN.

12. GARANTÍA GENERAL DEL PRODUCTO

La garantía cubre exclusivamente defectos comprobables de fabricación o defecto de origen.

No cubre:

- instalación incorrecta,
- golpes,
- alteraciones,
- sobrecargas,
- manipulación indebida,
- desgaste natural.

13. RECLAMACIONES TÉCNICAS Y EVIDENCIA DE INSTALACIÓN

Toda reclamación técnica deberá venir acompañada de evidencia suficiente:

- fotografías,
- video,
- condiciones de instalación,
- evidencia del sistema aplicado.

Sin evidencia suficiente, SUTIVEN podrá abstenerse legítimamente de procesar el reclamo.

14. PROCEDIMIENTO INTERNO DE GARANTÍA

Toda garantía será sometida a evaluación interna previa.

No procede sustitución automática, devolución inmediata ni reposición sin análisis previo.

La decisión final será exclusiva de SUTIVEN conforme a su criterio técnico interno.

15. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE GARANTÍA

La responsabilidad máxima de la empresa se limita estrictamente al valor facturado del producto.

Nunca incluirá:

- lucro cesante,
- paralización industrial,
- desmontajes,
- reinstalaciones,
- pérdidas indirectas o consecuenciales.

16. POLÍTICA GENERAL DE NO DEVOLUCIÓN DE DINERO

No se realizan devoluciones de dinero salvo autorización escrita excepcional.

Una vez pagado el pedido, se presume aceptación total de:

- condiciones comerciales,
- producto,
- especificaciones,
- tiempos de entrega.

17. ANULACIÓN DE PEDIDOS

Si excepcionalmente se acepta anulación:

SUTIVEN podrá retener hasta **50% del monto abonado**, sin perjuicio de costos superiores efectivamente causados.

18. ENVÍOS Y TRANSPORTE

La empresa despacha preferiblemente por agencias formales.

Si el cliente solicita transporte informal deberá autorizarlo expresamente.

En tal caso:

SUTIVEN queda totalmente liberada de responsabilidad por:

- robo,
- extravío,
- daño,
- retraso.

La obligación termina jurídicamente al entregar al transportista indicado.

19. RECEPCIÓN Y RECLAMOS CON SOPORTE AUDIOVISUAL

Todo reclamo deberá presentarse dentro de **24 horas continuas**.

El cliente deberá remitir:

- video continuo recibiendo o abriendo mercancía,
- video mostrando irregularidad.

Fuera de plazo:

no será aceptado.

SUTIVEN podrá presumir razonablemente manipulación posterior o alteración.

20. RETIRO OBLIGATORIO DE MERCANCÍA

Una vez notificado formalmente que el pedido se encuentra listo para entrega, retiro o despacho, el cliente dispondrá de un plazo máximo de **tres (3) días hábiles** para concretar el retiro físico de la mercancía o formalizar definitivamente el despacho correspondiente.

La notificación podrá realizarse por cualquiera de los canales oficiales utilizados habitualmente por la empresa, incluyendo medios escritos, digitales o electrónicos.

Si dentro de dicho lapso el cliente no:

- retira el producto,
- confirma despacho,
- remite instrucciones finales,

se entenderá que existe retraso atribuible exclusivamente al comprador, sin que ello genere incumplimiento imputable a SUTIVEN.

21. ALMACENAMIENTO Y DEMORA

Vencido el plazo indicado anteriormente, la empresa podrá aplicar cargos administrativos y logísticos por almacenamiento, resguardo o manejo interno de mercancía.

Dichos cargos podrán calcularse considerando:

- volumen,
- peso,
- naturaleza del material,
- espacio ocupado,
- tiempo de permanencia.

La permanencia de mercancía dentro de instalaciones de SUTIVEN no implica obligación indefinida de custodia gratuita.

22. PEDIDOS ABANDONADOS

Cuando exista inactividad prolongada del cliente respecto de mercancía terminada, lista o disponible, SUTIVEN podrá considerar administrativamente que existe abandono comercial del pedido.

En tales casos podrá:

- suspender prioridad logística,
- retener entrega,
- reorganizar internamente recursos operativos.

La ausencia de retiro no generará devolución automática de dinero ni liberará al cliente de obligaciones económicas ya perfeccionadas.

23. RESERVA DE DOMINIO

La mercancía seguirá siendo propiedad exclusiva de SUTIVEN hasta que el pago total haya sido efectivamente confirmado, conciliado y validado.

La sola preparación, embalaje o asignación interna no transfiere automáticamente dominio al comprador.

24. ERROR DE PRECIO O INFORMACIÓN

Errores manifiestos de precio, descripción, digitación o cálculo podrán ser corregidos antes del despacho, fabricación o entrega.

La existencia de error evidente no obliga jurídicamente a la empresa a mantener condiciones incorrectas.

25. PEDIDOS ESPECIALES

Todo pedido especial, personalizado, fabricado a medida o importado específicamente para un cliente no admite devolución ni anulación una vez iniciado el proceso correspondiente.

Esto incluye materiales de baja rotación, medidas especiales o configuraciones exclusivas.

26. VARIACIÓN CAMBIARIA

SUTIVEN podrá ajustar precios cuando ocurran variaciones extraordinarias en:

- tasa cambiaria,
- importación,
- reposición industrial,
- costos logísticos.

27. CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN

Solo tendrán validez jurídica y comercial los canales oficialmente autorizados por la empresa para:

- pagos,
- modificaciones,
- instrucciones logísticas,
- reclamos,
- autorizaciones.

La empresa no asume responsabilidad por comunicaciones ambiguas, incompletas o emitidas por canales no oficiales.

28. VALIDEZ DE DATOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE

Toda información suministrada por el cliente será considerada exacta bajo su exclusiva responsabilidad.

Errores u omisiones en:

- direcciones,
- referencias,
- datos fiscales,
- especificaciones,

no comprometerán responsabilidad de la empresa.

29. MODIFICACIÓN DE CONDICIONES

SUTIVEN podrá actualizar estas condiciones cuando lo considere necesario conforme a su realidad operativa, comercial o jurídica.

La versión vigente al momento de la operación será la aplicable.

30. JURISDICCIÓN LEGAL Y COMPETENCIA

Toda controversia será resuelta conforme a la legislación venezolana vigente.

Las partes aceptan someter cualquier diferencia a la jurisdicción mercantil competente correspondiente al domicilio fiscal de SUTIVEN.

31. PROTECCIÓN COMERCIAL FINAL

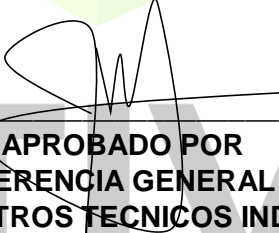
La empresa podrá suspender relaciones comerciales con clientes que incurran en:

- incumplimientos,
- presiones indebidas,
- alteración de condiciones pactadas,
- reclamos infundados.

32. ACEPTACIÓN FINAL IRREVOCABLE

Todo pago implica aceptación total, irrevocable y jurídicamente vinculante del presente instrumento.




**APROBADO POR
GERENCIA GENERAL
SUTIVEN, SUMINISTROS TÉCNICOS INDUSTRIALES C.A**
FECHA DE VALIDACION 15 / 02 / 2026
SUTIVEN
SUMINISTROS TÉCNICOS INDUSTRIALES C.A