

Este documento forma parte integral de todas las cotizaciones y órdenes de servicio emitidas por Trion Publicidad y Comunicaciones S.A.S. *La aprobación de la cotización, la emisión de una orden de compra o el pago del anticipo implican la aceptación expresa e irrevocable de las presentes condiciones por parte del Cliente.*

1. Ámbito y Definiciones

Estas "Condiciones Generales de Venta" (en adelante, "CGV") regulan la contratación de servicios y productos por parte de Trion Publicidad y Comunicaciones S.A.S. (en adelante, "TRION") y el Cliente. Salvo pacto expreso por escrito, estas CGV prevalecen sobre cualquier otro acuerdo, propuesta u oferta, ya sea oral o escrita.

- **Cliente:** Persona natural o jurídica que contrata servicios o productos de TRION.
- **Servicios Personalizados:** Aquellos ejecutados conforme a las especificaciones técnicas, gráficas o artísticas indicadas o aprobadas por el Cliente.
- **Producto:** Bien tangible o entregable digital resultante de la prestación de los Servicios.

2. Objeto y Alcance Modular

El alcance de TRION se limita estricta y exclusivamente a los ítems descritos en la cotización aprobada. Estos pueden incluir, de forma independiente o integral:

- Impresión digital y offset.
- Diseño gráfico y arte final.
- Fabricación y producción de material publicitario y estructuras.
- Instalación, montaje o desmontaje.
- Decoración de interiores y señalización.
- Cualquier otro servicio descrito en la cotización, orden de servicio u orden de compra.

3. Condiciones de Pago

3.1 Clientes sin línea de crédito:

- Se exige un anticipo del 50% para iniciar el proceso de diseño o producción.
- El saldo del 50% restante deberá pagarse antes del despacho o instalación.

3.2 Clientes con línea de crédito aprobada:

- Para clientes con línea de crédito aprobada por escrito, el anticipo podrá eximirse total o parcialmente según el acuerdo.
- El saldo (o el 100% del valor si no hubo anticipo) se facturará con vencimiento a: 30 días ("Net 30") o 45 días ("Net 45"), contados desde la fecha de emisión de la factura, según se pacte.

3.3 Forma de pago: Todos los pagos se efectuarán en pesos colombianos (COP) a la cuenta de ahorros No. 49500002311 de Bancolombia, a nombre de Trion Publicidad y Comunicaciones S.A.S.

3.4 Mora, Mérito Ejecutivo y Factoring: El Cliente acepta expresamente que las facturas emitidas por TRION prestan mérito ejecutivo en los términos de la Ley 1231 de 2008 y el Art. 774 del Código de Comercio. TRION se reserva el derecho exclusivo de endosar, ceder o negociar libremente las facturas electrónicas de venta a través de operaciones de factoring, para lo cual el Cliente otorga su consentimiento expreso, anticipado e irrevocable. Queda sin valor ni efecto cualquier disposición en órdenes de compra del Cliente que restrinja, condicione o prohíba la libre circulación de la factura. En caso de mora, TRION suspenderá los servicios y cobrará intereses moratorios a la tasa máxima legal permitida por la Superintendencia Financiera de Colombia al momento del incumplimiento, desde el día siguiente al vencimiento.

3.5 Documentación y registro: Todas las excepciones al esquema estándar deberán constar por escrito en la cotización u orden de compra para ser válidas.

4. Tiempos de Ejecución, Instalación y Entregas

El plazo de entrega se establecerá según la complejidad del proyecto y será de mínimo tres (3) días hábiles, contados a partir del cumplimiento de tres requisitos:

1. **Aprobación de arte:** El Cliente apruebe el diseño final (si aplica). El Cliente se compromete a revisar y aprobar o solicitar correcciones de los artes en un plazo máximo de dos (2) días hábiles. La demora del Cliente en esta aprobación suspende automáticamente el plazo de entrega inicial y libera a TRION de cualquier penalidad por retraso.
2. **Anticipo:** Se reciba el anticipo correspondiente.
3. **Viabilidad técnica:** Verificación de condiciones que incluyen aprobación de permisos internos del Cliente, condiciones meteorológicas adecuadas y acceso logístico seguro al sitio.

IMPORTANTE: Este plazo es estimado y podrá variar sin responsabilidad para TRION por causas ajenas a su control, tales como condiciones climáticas extremas, desastres naturales o emergencias, daños por vandalismo, fallos en servicios públicos (suministro eléctrico), restricciones gubernamentales, cierres viales o bloqueos.

4.1 Fuerza Mayor y Caso Fortuito: El plazo podrá variar sin responsabilidad para TRION por causas ajenas a su control conforme a la definición legal establecida en el Artículo 64 del Código Civil (subrogado por la Ley 95 de 1890).

4.2 Responsabilidad Legal y Operativa en Instalaciones: En proyectos que involucren instalación de estructuras o publicidad exterior visual:

- **Permisos y Licencias:** TRION no gestiona ni asume el pago de licencias de publicidad exterior visual, ocupación de espacio público ni permisos de curaduría. El inicio de producción y los pagos no están sujetos a la obtención de dichos permisos. El Cliente asume la total responsabilidad legal y financiera ante autoridades, exonerando a TRION frente a multas o requerimientos de desmonte.
- **Condiciones del Sitio:** TRION no se hace responsable por daños en fachadas, redes eléctricas, muros o estructuras preexistentes del Cliente o terceros que presenten vicios ocultos, deterioro previo o debilidad estructural.

5. Abandono de Proyecto

Si el Cliente omite proporcionar retroalimentación, insumos, documentos o aprobaciones necesarias para el avance del proyecto por un periodo de treinta (30) días calendario consecutivos, TRION podrá declarar el abandono del mismo. En este escenario, el contrato se considerará liquidado, no habrá lugar a devoluciones del anticipo pagado, y TRION se reserva el derecho de facturar los saldos correspondientes a los costos incurridos y trabajos realizados hasta la fecha.

6. Validez de la Oferta

La cotización y precios tendrán vigencia de diez (10) días hábiles. Transcurrido este plazo, TRION podrá ajustar valores por variaciones en costos de insumos o tarifas legales.

7. Garantías, Aceptación Tácita, Devoluciones y Reembolsos

7.1 Garantía de medios (no de resultado): TRION presta servicios de medios, sin garantizar un resultado económico o comercial específico, conforme al Artículo 1602 del Código Civil Colombiano y los Artículos 7 y subsiguientes del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

7.2 Aceptación Electrónica y Tácita: Para efectos de facturación electrónica, el Cliente se obliga a registrar en el sistema de la DIAN el "Acuse de recibo de la factura electrónica" y el "Recibo del bien y/o prestación del servicio". Transcurridos tres (3) días hábiles desde la entrega del producto/servicio y la emisión de la factura sin que el Cliente registre un reclamo formal por escrito, operará la aceptación tácita de la factura (Art. 2.2.2.53.4 del Decreto 1074 de 2015). A partir de ese momento, la factura se constituye en título valor irrevocable, libre de excepciones comerciales, y el Cliente no podrá retener pagos ni alegar inconformidades técnicas para frenar su negociación.

7.3 Reclamación bajo garantía: El Cliente podrá solicitar repetición del servicio o devolución del dinero, únicamente si:

- El producto final difiere sustancialmente de los estándares técnicos acordados.
- No se aprobó previamente ninguna muestra física, digital o simulada.
- La reclamación se realiza dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la entrega o instalación.

7.4 Exclusiones de garantía y Tolerancias de Producción: La garantía no cubre daños por uso indebido, mantenimiento deficiente, vandalismo, condiciones climáticas o manipulación ajena. Adicionalmente, las variaciones razonables de color inherentes a los procesos de impresión, así como un margen de tolerancia en mermas o cantidades producidas de hasta un 10% en producción masiva, no se considerarán defectos de calidad ni causales de incumplimiento.

7.5 Derecho de retracto: De conformidad con el Artículo 47 numeral 3 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el derecho de retracto no es aplicable para Servicios o bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor (Servicios Personalizados).

7.6 Causales y exclusiones de devolución:

- *Causales:* error de montaje imputable a TRION; diferencia sustancial entre lo cotizado y lo entregado; deterioro en transporte propio de TRION; retrasos injustificados; inactividad del Cliente por más de 15 días hábiles.
- *Exclusiones:* aprobación previa de artes con errores ortográficos o de diseño; especificaciones incorrectas dadas por el Cliente; desistimiento tras inicio de producción.

7.7 Procedimiento de devolución: El Cliente deberá notificar a clientes@trion.com.co en un plazo máximo de ocho (8) días hábiles con evidencia fotográfica y devolver el material recibido a Cra 60A #30-77, Cartagena.

7.8 Modalidades de reembolso:

1. Crédito para futuras compras (validez 90 días).
2. Reversión a tarjeta de crédito (10–15 días hábiles).
3. Transferencia bancaria (15–30 días hábiles, previa confirmación).

8. Protección de Datos Personales

Tratamiento conforme a la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013. El Cliente podrá ejercer sus derechos ARCO contactando a clientes@trion.com.co o consultando la política completa en www.trionpublicidad.com/privacidad-y-cookies.

9. Propiedad Intelectual, Confidencialidad y Portafolio

9.1 Archivos Fuente: Los diseños, artes finales y demás activos intangibles generados por TRION serán de su exclusiva propiedad. La cotización contempla únicamente la entrega de archivos finales de salida (ej. PDF, JPG, PNG). Los archivos fuente o nativos (ej. .AI, .PSD, .INDD) no serán entregados al Cliente, salvo acuerdo expreso por escrito y el pago de los honorarios correspondientes a la cesión de dichos derechos.

9.2 Confidencialidad: Ambas partes se obligan a mantener en estricta confidencialidad la información técnica, comercial o estratégica compartida.

9.3 Uso como Portafolio: El Cliente autoriza a TRION a exhibir y utilizar fotografías, videos o representaciones gráficas de los productos instalados, desarrollados o diseñados en sus redes sociales, página web y portafolio comercial, salvo que las partes suscriban un Acuerdo de Confidencialidad (NDA) que lo prohíba expresamente.

10. Limitación de Responsabilidad

La responsabilidad máxima de TRION por cualquier concepto (incluso en caso de garantías o reprocesos) se limita estrictamente al valor total facturado y efectivamente pagado por el Cliente para el proyecto en cuestión. Quedan expresamente excluidos el lucro cesante y los daños consecuenciales o indirectos.

11. Solución de Controversias

Cualquier controversia se someterá a conciliación previa ante la Cámara de Comercio de Cartagena (plazo máximo 30 días), conforme a la Ley 2220 de 2022 (Estatuto de Conciliación). Si no se logra acuerdo, las partes podrán acudir a la jurisdicción ordinaria de los jueces de la República en la ciudad de Cartagena de Indias, Bolívar.

12. Integridad, Divisibilidad y Modificaciones

Estas CGV constituyen el acuerdo íntegro. Si alguna disposición se declara nula o inaplicable, las demás seguirán en pleno vigor. Cualquier modificación deberá constar por escrito y estar firmada por ambas partes.

ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

Al aprobar la cotización, el Cliente declara haber leído, comprendido y aceptado incondicionalmente las presentes Condiciones Generales de Venta y Ejecución de Servicios.

Firma y sello del Cliente

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	Enero 2020	Creación del Documento
02	Junio 2025	Actualización de cláusulas
03	Marzo 2026	Modificación integral: Ajuste normativo en Mérito Ejecutivo (Cláusula 3.4) y Fuerza Mayor (Cláusula 4.1); inclusión de políticas de Abandono de Proyecto (Cláusula 5), Aceptación Tácita DIAN (Cláusula 7.2), Archivos Fuente y Portafolio (Cláusulas 9.1 y 9.3), y actualización de Ley de Conciliación (Cláusula 11).

Elaborado por: Steicy Gil	Aprobado por: Juan Sandoval	Fecha última revisión: 15 Marzo de 2026
Cargo: D. ADMINISTRATIVA	Cargo: GERENTE GRAL	