

PARA TENER EN CUENTA

POLÍTICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

- El plazo máximo que tienes para solicitar el cambio o devolución de productos será de 30 días calendario a partir de la fecha de elaboración de factura, para agilizar el proceso es necesario que presentes la factura de compra en físico o digital (foto).
- Los saldos a favor por cambios o devoluciones generan un anticipo de recompra por el valor pagado por los productos, previa verificación del estado de los mismos. Estos anticipos de recompra se deberán redimir a más tardar el 30 de diciembre del año de elaboración de la factura.
- Todo producto que devuelvas o cambies debe estar en perfectas condiciones y ser apto para la venta, en su empaque original, sin uso, sin armar, con los accesorios que se vende y manual, según aplique.
- No se aceptan cambios ni devoluciones de productos bajo pedido, tales como mesones, espejos, muebles de baño, cocina, accesorios, jacuzzis, bañeras, pinturas preparadas, entre otros. Lo anterior debido a que dichos productos han sido solicitados especialmente para cada cliente.
- Las solicitudes de cambio o devolución de pisos y paredes únicamente se realizarán a partir de 1 caja en adelante y por cajas, no por unidades individuales fuera de su empaque original. Cada caja que pretenda ser devuelta o cambiada debe estar completa, en su empaque original y en perfectas condiciones.
- Los productos en oferta, liquidación, exhibición, promoción o calificados como calidad segunda no aplican para cambio ni devoluciones.
- No se pueden cambiar o devolver productos que hagan parte de un combo o partes o elementos que sean parte de un producto.
- Para cambio de productos y devoluciones por personal diferente al titular de la cuenta, es obligación presentar la factura de compra en físico o digital (foto).

POLÍTICAS DE ENTREGA

- DISTRICERAMICAS BLAPER S.A.S cuenta con el servicio de domicilio gratis a partir de compras integrales mayores a 15 m² (metros cuadrados).
- Toda entrega tiene una programación que se acordó entre asesor y cliente, ésta puede ser modificada con un mínimo de 2 días de anticipación, en caso de no contar con la disposición de recibir su envío y no haber informado con anterioridad, estamos obligados en regresar los productos o servicios descritos en el documento al punto de venta y tendrá que acercarse al almacén para su respectiva entrega. No se realizará un segundo envío o segunda reprogramación.
- La mercancía se entrega hasta donde pueda ingresar el vehículo y/o hasta el primer piso de su vivienda. Para envíos en conjuntos residenciales se entrega hasta la portería por efectos o políticas de cada conjunto. En sectores de veredas o municipios depende del acceso al punto de entrega y/o hasta el centro de cada municipio.
- Recuerda verificar los productos o servicios descritos en el documento delante del personal de la Empresa, verifica siempre que corresponda a la referencia adquirida y corrobora el tono y tamaño en los casos que aplique. No se aceptan reclamos por faltantes, daños, golpes después de recibida la mercancía.
- En caso de que exista un saldo pendiente por cancelar (pago contra entrega), este deberá ser entregado solamente al conductor antes de empezar con el descargue de la mercancía, de lo contrario no se podrá efectuar la respectiva entrega.
- Los productos se apartan un máximo de 30 días, cumplido este tiempo nos comunicaremos manifestándole que deberá retirarlo dentro de los dos (15) días siguientes a la comunicación. En caso de que el producto no sea retirado se entiende que el bien ha sido abandonado. Pese a lo cual, el consumidor podrá hacer uso del bien hasta que reconozca los gastos en que incurrió el almacenamiento, bodegaje, y el costo del servicio prestado.
- Los envíos parciales solamente aplican para tu compra mayor a 300 m² (metros cuadrados) por disponibilidad de espacio del cliente.

- Las devoluciones de cualquier producto que adquieras deben realizarse en el punto de venta, no es posible hacerlo con los vehículos de entrega ya que no están autorizados para recoger ningún tipo de producto solo para envío de los mismos.

RECOMENDACIONES GENERALES

- DISTRICERAMICAS BLAPER S.A.S. se reserva el derecho de cambiar las colecciones o discontinuar la comercialización de cualquier producto sin previo aviso. Ten en cuenta incluir un remanente de tu producto y guardar material sobrante para cualquier cambio o reparación.
- El precio de las cocinas estándar marca Corona no incluye la instalación de ninguno de sus componentes (muebles, mesón, campana, estufa, grifería). Este servicio podrá ser contratado como un adicional directamente de la fábrica Corona.
- Antes de instalar pisos, paredes, piedra natural y gres debes realizar un tendido en seco.
- Recuerda que para piezas rectangulares la instalación trabada (diseño ladrillo) no podrá exceder el 15% del total del tamaño de la pieza para pisos y el 25% para paredes, para mayor certeza del porcentaje por favor consulte la ficha técnica del producto.
- Recuerda seguir las instrucciones de uso y mantenimiento de los productos para asegurar su durabilidad.
- Para pisos en porcelanato, cocinas y mesones recuerda que debes realizar un mantenimiento anual para asegurar el buen funcionamiento y estética de los productos.
- Recuerda que después de la instalación de un porcelanato pulido deberás retirar la capa protectora o capa cerosa que trae, no aplicarán garantías de este producto por no seguir esta recomendación.
- Periódicamente revisa tu mesón, grifería y otros productos que puedan presentar posibles filtraciones y goteos de agua, DISTRICERAMICAS BLAPER S.A.S. no se hará responsable por la afectación de los muebles por efecto de la humedad o de plagas como gorgojo, comején, etc. Se recomienda fumigar el espacio en contra de este tipo de insectos antes de hacer la instalación y mínimo anualmente.
- Recuerda guardar las etiquetas de las cajas de pisos y paredes en caso de presentar alguna novedad en la instalación o si llegas a necesitar material del mismo producto. DISTRICERAMICAS BLAPER S.A.S no puede garantizar el mismo tono y tamaño del producto en diferentes compras.
- No instales los productos en piso desnivelado, arenoso o mortero sin fraguar, este debe estar limpio, liso y nivelado, tener en cuenta el tamaño de la dilatación recomendada en las cajas del producto, la variación de tono y del tamaño, son inherentes al producto, no remoje la cerámica previa a su instalación, lea las instrucciones de uso en los empaques, verifique el producto antes de instalar. Adquiera un poco más de la cantidad del producto requerida ya que no se garantiza las mismas referencias o tonalidades en el futuro.

POLÍTICA DE GARANTÍAS

- Cuando recibas el producto adquirido, sea en el almacén o en tu domicilio, revisa que este en perfecto estado delante del Personal de la Empresa, que corresponda a la referencia adquirida y corrobora el tono y tamaño en los casos que aplique. No se aceptan reclamos por faltantes, daños o golpes después de recibida la mercancía.
- Si tienes alguna novedad o inconformidad con la entrega del producto, por favor regístralo en el documento de entrega y comunícate de inmediato a la línea de contacto servicio al cliente 316 618 1087
- DISTRICERAMICAS BLAPER S.A.S no cubre la garantía por productos instalados que presenten diferencias en tamaño, tono, color, rayado, por alabeo o cualquier defecto visible que pudiera ser detectado antes de la instalación. En el caso que encuentres este tipo de defectos, por favor abstente de instalar el producto y comunícate inmediatamente a la línea de contacto servicio al cliente 316 618 1087. Antes de instalar, revisa cuidadosamente el producto y asegúrate que corresponda a las especificaciones solicitadas y verifica permanentemente la instalación.
- Sobre productos de exhibición no aplican garantías que correspondan a defectos estéticos de los productos.
- En caso de reposición de producto por garantía, este deberá ser igual al producto inicialmente adquirido y en caso de no existir referencias iguales se procederá a entregar otro producto de equivalentes características y mismo valor del producto inicialmente adquirido; no se hará reposición por productos de mayor valor. En el caso que quieras un producto de mayor valor, tendrás que asumir el excedente.
- DISTRICERAMICAS BLAPER S.A.S. ofrecerá garantía sobre productos y servicios adquiridos en sus puntos de venta. Cualquier compra de productos o contratación de servicios con una persona o empresa externa no será responsabilidad de DISTRICERAMICAS BLAPER S.A.S.
- La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico.
- En los casos en los que de acuerdo con la Ley 1480 de 2011 y al Decreto 735 de 2013 aplique la devolución de dinero, ésta se realizará a través del mismo medio de pago utilizado y los tiempos de dicha devolución estarán sujetos a los tiempos del trámite razonable según cada caso y entidad bancaria, de ser el caso.

- La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido resulta en que el defecto se debe a: Fuerza mayor o caso fortuito, el hecho de un tercero, el uso indebido del bien o que no se atendieron las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento y recomendaciones indicados en el manual del producto, en la garantía o en la página web de cada fabricante según sea el caso.
- La garantía tampoco aplica en los eventos contemplados en las exclusiones que se encuentran en las cajas de los productos o en la página de internet de cada fabricante según sea el caso.
- Una vez expire el término de la garantía legal, deberás asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el producto.
- Los mármoles, granitos, piedras y pizarras son productos naturales que presentan diferentes vetas y variedad en tonos. Debido a lo anterior estos productos pueden presentar variaciones en dichas características que son inherentes a ellos y por ende serán siempre diferentes a las muestras exhibidas en los almacenes. Así las cosas, dichas características no son fallas de calidad, idoneidad ni seguridad del producto y por lo tanto para estos casos la garantía no aplica.
- Pisos y paredes en calidad comercial (segunda o saldos) no tienen garantía.

Puedes encontrarlos en:



Districeramicas Blaper S.A.S



(+57) 316 618 1087



contactenos@districeramicasblaper.com

