Cortinas & Servicios

POLITICAS DE GARANTIA

El término de vigencia de la garantía de los artículos comprados a través de nuestro sitio Web, por defectos de calidad, idoneidad y seguridad será de 12 meses, contados a partir de la fecha de entrega. INVERSIONES MEGACOR SAS A TRAVES DE SU MARCA CORTINAS Y SERVICIOS acepta tramitar la respectiva reparación, cambio o devolución cuando sea procedente, durante el periodo de vigencia de la garantía de los productos que presenten defectos de calidad, idoneidad o seguridad durante su uso normal de acuerdo con las instrucciones del manual de uso y mantenimiento.

El término para solucionar el defecto del bien es de 30 días contados a partir de que se realice la revisión y/o la empresa tenga el producto en su dirección. Los costos asociados a una reparación - no cubierta por garantía- serán asumidos por el cliente. La respuesta a la aprobación o negación de la garantía está sujeta a una evaluación técnica previa.

CASOS QUE EXCLUYEN LA GARANTÍA:

1. El término de vigencia de la garantía se encuentra vencido y/o el periodo expiró según periodo indicado de 12 meses a partir de la fecha de entrega del producto.

2. Uso indebido y/o No atención a las instrucciones señaladas en el manual de uso y mantenimiento del producto.

3. Daños en su tela o en el sistema causados por una instalación incorrecta o un desnivel en el área de instalación.

4. Señales de mal uso, intervención, desarme o alteración que no hayan sido autorizadas por la fábrica.

5. Lavado o limpieza incorrecta que estropee la tela.

6. Desgaste o deterioro natural del producto por tiempo de uso.

7. Daños como resultado de la exposición a ambientes impropios y agresivos, como exceso de humedad, calor, salinidad de la costa o compuestos químicos.

8. Reparaciones en centros de atención NO autorizados.

9. Fuerza mayor o Caso fortuito.

Cortinas & Servicios

PROCEDIMIENTO GENERAL

Si los defectos de Fábrica se identifican una vez recibido el producto, deben ser reportados dentro de los 15 días calendario siguientes a la recepción, si no se notifica durante estos días calendario, usted deberá asumir todos los gastos de envío, por lo que deberá conservar los empaques del artículo en caso de que este necesite ser transportado para su reparación.

Para tramitar una garantía debes informar a través de correo electrónico garantias@cortinasyservicios.com.co con asunto: Garantía + el número de tu factura de compra, acerca de la falla o inconveniente que se presentó con el producto y soportar a través de fotografías e información que permita hacer un diagnóstico rápido y acertado del defecto. Una vez realizado este primer diagnóstico, te contactaremos a través del mismo medio que tu nos contactaste indicando cómo se va a proceder.

Solo procederemos a hacer el diagnóstico inicial y/o análisis de la garantía, cuando recibamos la información y fotografías solicitadas que la respalden. Si el problema no es técnico o de ensamble y la falla del producto la podemos atender inmediatamente, te contactaremos para resolver el inconveniente; pero si se requiere que el producto sea enviado, te enviaremos el Formulario de cambios y Devoluciones el cual deberá ser diligenciado para seguir el proceso de la garantía, proporcionando la información completa que allí se solicita y enviarlo junto con el producto a la calle 25 #10-18 de Pereira. Este costo será cubierto por Cortinas y servicios, por este motivo enviaremos a nuestra transportadora a recogerlo.

Cualquier reclamo por garantía debe ser analizado por el área encargada, la cual determinará la procedencia o no de la misma luego de analizar el bien objeto del reclamo. De acuerdo con la ley contamos con un término de 15 días hábiles para responder a la reclamación y en caso de ser procedente se atenderá la garantía mediante la reparación, el producto reparado (o el de reposición cuando ésta sea procedente) serán entregados en el mismo sitio en donde solicitó la garantía legal.

Por requerimiento de la Ley y como soporte al proceso realizado, el diagnóstico de Garantía ya sea que se acepte o rechace, se te notificará mediante el medio que tu hayas seleccionado en el formulario (correo electrónico, llamada, WhatsApp). En caso de que el producto no cumpla con las condiciones para aceptar la garantía, informaremos la causa por la cual no procede la petición y el producto se devolverá y deberás cubrir los costos de su transporte.

Si compraste nuestros productos a través de otros canales de distribución, La garantía se debe realizar de acuerdo con los requisitos y/o condiciones impuestas por cada cadena y/o tienda.