



MUEBLES Y COLCHONES
distri flex
EMPRESARIAL R.O.G S.A.S

POLÍTICAS DE TÉRMINOS Y CONDICIONES MUEBLES Y COLCHONES DISTRI FLEX

Hola!

¡Que gusto que hagas parte de nuestra familia Distri Flex! Si te gustaría tener más información referente a los imprevistos o anomalías que se puedan presentar; aquí sabrás con detalle la garantía del producto que adquiriste.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Recuerda que es tu responsabilidad revisar el estado de los muebles al momento de recibirlo, sean estos entregados en la tienda o en su casa.

Una vez recibido y revisado, se debe hacer el diligenciamiento del comprobante de entrega que le presentará la persona que realice o entrega el despacho. En dicho documento, se confirma de haber recibido, completo y en buen estado y que recibió la mercancía elegida por usted en el almacén o en la tienda virtual. Este deberá firmarlo en señal de satisfacción con la entrega y el estado de recibido. Una vez haya firmado dicho formato a conformidad no se aceptan reclamos por temas estéticos como rayones golpes, o avería en tela, por tal motivo se recomienda revisar bien antes de firmar a conformidad.

Muebles y colchones Distri Flex brinda el derecho de retracto al cliente dando la posibilidad de solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado y realizar la devolución del producto recibido.

CONDICIONES PARA RETRACTO

Los cambios o devolución se realizan en los 5 primeros días calendario después de realizada la compra, según lo establecido en el artículo 47 Ley 1480 de 2011, del estatuto de consumidor y debes ser solicitarlo a través del correo electrónico servicioalcliente@distriflex.com.co o nuestra línea de WhatsApp 321 629 01 86

Debes de Tener la factura de compra o guía de despacho con el fin de facilitar el proceso

La devolución del dinero para compras realizadas en nuestra tienda física o tienda virtual será efectivo en la misma tienda donde compró. La devolución se hará con el medio de pago usado al momento de la compra. Es decir, si su compra fue realizada por tarjeta de crédito la devolución se hará a la misma manera. Si su compra fue realizada con tarjeta débito, debe enviarnos certificado de la cuenta para poder realizar la devolución a la misma. Si pague con tarjeta de crédito de una vez iniciemos el proceso de reembolso ante la entidad bancaria, la devolución dependerá del tiempo que el banco tome en hacerla efectiva, este tiempo puede variar entre 10 a 30 días.

Ten en cuenta que dependiendo del banco que tengas, algunas veces las devoluciones se pueden reflejar en la fecha de la compra, por lo que deberás estar consultando los extractos de aquel momento.

- Si su compra fue realizada a través del crédito SISTECREDITO. El derecho de retracto podrá hacerse efectivo por medio de una petición o solicitud a info@sistecredito.com, y garantia@distriflex.com.co posteriormente deberá realizar la devolución de la mercancía en el punto de venta, donde fue adquirido. Tanto Sistecredito como Distriflex no se hacen responsable del transporte de la mercancía, este será asumido por el comprador según (Ley 1480 Art. 47).

- Si tu compra fue por otro medio de pago, diferente al crédito y deseas hacer efectivo tu derecho de retracto, escríbenos al correo electrónico garantia@distriflex.com.
- El producto debe de estar en su empaque original, con accesorios y etiquetas. - sin ningún grado de utilización y sin haber sido armado (En caso de que el producto lo requiera) debe estar en perfectas condiciones. Lo anterior no afecta las garantías legales y demás derechos reconocidos al consumidor por la legislación vigente. En caso de solicitarse el cambio por un producto de mayor valor el cliente deberá pagar el excedente que resultare necesario para cubrir el precio del nuevo artículo en caso de cambio.

NO TIENEN CAMBIO LOS SIGUIENTES PRODUCTOS:

- Vidrios, espejos, colchones, colchonetas y obsequios; así como productos comprados en remates.
- Diseños o medidas especiales
- Productos en promoción, colecciones anteriores y/o sale.

GARANTIAS TERMINOS Y CONDICIONES

Recuerda que tu garantía está soportada por la Ley 1480 de 2011, ésta establece las condiciones para hacerla efectiva. Te sugerimos siempre validar las condiciones de tu garantía que las puedes encontrar al interior del producto en el caso de los colchones, o en anexo el cual es entregado con la factura para muebles y comedores entre otros.

Te sugerimos seguir al pie de la letra las recomendaciones dadas por tu asesor y los manuales entregados, esto lo hacemos con el fin de que tengas una grandiosa experiencia teniendo en cuenta los cuidados pertinentes para prolongar la vida útil del producto que acabas de adquirir; no olvides que un mal manejo o utilización te hará perder el derecho de reclamación; en los manuales y recomendaciones encontrarás los detalles de la garantía de tu producto, y sus políticas de cambio.

Cuando solicites la revisión o garantía de tu producto, esta debe ser tramitada por medio del correo electrónico garantia@distriflex.com.co; es importante que nos indiques con sumo detalle la novedad que te está presentando. Envíanos fotos o videos de buena calidad para determinar si con una visita de nuestros técnicos se pueda dar solución desde tu domicilio, en caso contrario es importante que tengas en cuenta:

- Si llevaste el producto en una de nuestras tiendas o un punto de referencia indicado por Distri flex, y te encargaste de llevarlo tu mismo hasta tu domicilio, en caso de que nuestros técnicos lo determinen estos deben ser entregados y recogidos en el punto donde usted lo adquirió.
- Si en el momento de la compra el transporte fue compartido entre tú como comprador y Distri flex, y es necesario transportar tu producto para hacer efectiva la garantía, el flete del mismo será de igual forma a cuando se realizó la compra (50/50).
- Si realizaste la compra, y Distri flex asumió el transporte, en caso de ser necesario movilizar el producto, éste lo recogeremos en tu domicilio, El transporte de la garantía se cubre donde fue dejada la mercancía en el momento de la compra, de no ser así el comprador debe de asumir costos del envío.
- Si tu domicilio esta fuera de Medellín o su área metropolitana se pedirá fotos y videos con buena calidad donde indique la anomalía del producto, el flete del producto en caso de ser necesario se estipulará de acuerdo con los numerales anteriores.
- Si se determina que el producto tuvo un uso inadecuado o fue manipulado por entidades ajenas a la de la empresa ocasionaría la pérdida de la garantía además de que los costos ocasionados deberán ser asumidos por el cliente.

La respuesta de garantía es de 15 días hábiles y se dará solución en un término de 30 días hábiles, si después de cubrir la garantía este sigue presentando daños se hará cambio del producto, esto solo en caso de que no se pueda cubrir la garantía y así lo requiera el producto.

Tener presente si no estás ubicado en Medellín el tiempo de garantía dependerá de las empresas transportadoras y no de Muebles y colchones Distri flex.

TIEMPO Y CONDICIONES DE GARANTIA EN COLCHONES DISTRIFLEX

Los colchones Distri flex están elaborados con materiales de alta resistencia para dar el soporte adecuado al cuerpo, para ello, manejamos varias estructuras y referencias de colchón. Nos cercioramos de que nuestros productos sean de excelente calidad y certificados para la tranquilidad de nuestros clientes, los cuales depositan

su confianza en nosotros al responsabilizarnos de lo más importante del día que es su descanso; por ello, para tratar con idoneidad, calidad y seguridad sus productos, te explicamos con detalle las condiciones de garantía, las cuales pueden variar en tiempos cuando se trate de materia prima, la cual no sea elaborada en la empresa y de la cual también deberemos acogernos a sus términos y condiciones, como son las unidades resortadas y espumas.

Colchón Classic: 4 años de garantía en estructura o hundimiento superior al 10%

Colchón Gold: 7 años de garantía en estructura o hundimiento superior al 10 %

Colchón Platino Plus: 7 años de garantía en estructura o hundimiento superior al 10 %

Colchón Cassata Polar: 7 años de garantía en estructura o hundimiento superior al 10 %

Colchón Natural: 10 años de garantía en estructura o hundimiento superior al 10 %

Colchón Supremo: 10 años de garantía en estructura o hundimiento superior al 10 %

Colchón Brisa: 10 años de garantía en estructura o hundimiento superior al 10 %

Mano de obra: 1 año

Telas: no aplica garantía, exceptuando:

- Descosido de fábrica
- El que se determine tela rota ocasionado por materiales del interior del colchón

TIEMPO Y CONDICIONES DE GARANTIA EN MADERA

Nuestros productos están elaborados con madera sostenible de alta resistencia: roble, teca, cedro, pino.

Los productos fabricados en madera maciza como: alcobas, comedores, closet cuenta con 2 años de garantía contra broma o comején.

Pintura: no aplica garantía

Accesorios: no aplica garantía

TIEMPO Y CONDICIONES DE GARANTIA EN SALAS

Nuestros muebles están elaborados con maderas secas que brindan comodidad y confianza, ofrecemos telas de resistentes importadas o sintéticos en PVC.

No aplica garantía: Telas, vidrios, espejos, accesorios, rodamientos, chapas, bombillos,

Madera: 2 años de garantía por broma o comején

Espuma: 1 años de garantía por hundimiento superior del 10%

Mano de obra: costuras de unión o desajuste 6 meses de garantía.

Hilos rotos o desprendidos en los repisados de las telas no aplica garantía.

EXONERACION DE GARANTIA

Ten en cuenta el espacio con el que cuentas para la instalación y decoración de tu nuevo mobiliario ya que tu garantía perdería la validez por alguna de las siguientes situaciones:

- Modificación de producto
- Maltrato, Cortes y Rayones
- Impactos
- Accidentes
- Derrame de líquidos, métodos inadecuados de limpieza
- Uso inadecuado de los productos
- Alteraciones
- Al ser abierto o examinado por un tercero.
- Ubicación en ambientes inadecuados: intemperie, ambientes húmedos, donde le den los rayos de sol directamente. Esta exclusión no aplica para muebles de jardín.
- Uso para propósitos no domésticos (por ejemplo, destinar una alcoba para uso industrial, hoteles, moteles).
- Después de que el producto ha sido recibido a conformidad, la garantía no cubre maltratos o faltantes de mercancía, salvo que quien recibe la mercancía lo haya expresado claramente en el documento de entrega suministrado por el transportador.
- Los productos adquiridos en condiciones de remate o saldos no tienen ningún tipo de garantía, toda vez que se consideran productos de segunda vida útil.
- Las deformaciones que se presenten en los colchones por causa de uso inadecuado según la resistencia de peso indicada para la referencia seleccionada.
- Las garantías de colchones solo se prestarán si estos se encuentran en condiciones higiénicas para que puedan ser manipulados por el personal autorizado. El producto debe estar en buen estado: sin manchas, sin derramamiento de fluidos, malos olores, ni maltrato evidente como rasgaduras, cortes o alteraciones efectuadas por terceros en su estructura y/o apariencia. Res. 1842 de 2009.
- Deformación por no realizar la rotación adecuada en el caso de los colchones.
- Deformación del marco del colchón por ajuste indebido, forzado o maltratado, en caso de los colchones.
- Deterioro por superficie de apoyo no uniforme en el caso de los colchones.

La garantía consiste en la reparación del producto, depende de la evaluación y decisión del mismo, por parte de Servicio al Cliente de Distri Flex. Al retirar el producto para hacer tu garantía, no recibirás productos de reemplazo en el tiempo acordado para la reparación.

TEN EN CUENTA!

Una vez retires el plástico de tu colchón, su característico olor a nuevo desaparecerá en un plazo de 15 días aproximadamente. La garantía no es válida al superar el tiempo establecido descrito en este documento.

TIEMPO Y CONDICIONES DE ENVÍO

Nos encargamos de realizar los envíos en la ciudad de Medellín, Envigado, Itagüí, Sabaneta, La Estrella, Bello, Caldas, Copacabana, Girardota (no incluye veredas) sin costo adicional. Siempre y cuando el lugar de destino sea de fácil acceso y cuente con nomenclatura.

Se entiende lugares de difícil acceso aquellos en los que los vehículos no pueden ingresar, escalas estrechas o forma de caracol. Ascensores pequeños donde no pueda ingresar los productos. Corredores estrechos o con curvas, superiores a 4 pisos sin asesor, sectores de alto riesgo, en el momento de solicitar que realicemos tu envío, comunícate con nuestra línea de WhatsApp 321 629 01 86 para trámites de ubicación y horario de entrega, recuerda que el valor lo determina el lugar donde te encuentres ubicado (a).

El tiempo de envío es de 2 días hábiles en el área metropolitana y en productos ya elaborados como base camas o colchones. De 20 a 30 días hábiles en productos personalizados como salas, comedores o alcobas en donde usted haya seleccionado el color y tipo de material, no nos hacemos responsables del tiempo de entrega por temas de terrorismo, derrumbes en la vía, paros entre otros a nivel nacional.