



## POLÍTICAS DE GARANTÍA Y DEVOLUCIONES

Muchas gracias por adquirir un producto de alta calidad y respaldo Prestige Flooring. A continuación, podrá encontrar nuestras políticas de garantía y devoluciones:

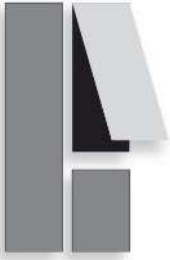
El plazo máximo para solicitar el cambio o devolución de productos es de 30 días calendario a partir de la fecha de entrega del producto, de su retiro de nuestras bodegas, o de aceptación por parte del cliente o de su autorizado. Todo producto, para ser aceptado en devolución, deberá estar en perfecto estado, en su empaque original y sin alteraciones, debe ser un producto de línea y no haber sido adquirido en promociones, ventas de saldos o liquidaciones.

No se aceptarán devoluciones de producto instalado, ya que éste ha sido cortado y personalizado en las áreas que el cliente ha solicitado, por lo tanto, el producto instalado se entiende como “cortado a la medida” o “personalizado”, condición que, dentro de la ley del consumidor, no pueden ser admitido para devolución o retracto. Por lo tanto, el cliente debe supervisar minuciosamente la instalación del producto, para poder identificar productos no conformes antes de ser instalados.

Después de aprobada la devolución, se procederá a realizar a favor del cliente un saldo a favor a través de un bono recompra por el valor pagado en los productos. Estos bonos de recompra se deberán hacer efectivos a más tardar dentro de los 6 meses siguientes a la entrega de los mismos. Todo producto que sea devuelto o se solicite su cambio, debe estar en perfectas condiciones y ser apto para la re-venta, en su empaque original, sin uso, sin armar, con los accesorios que se vende y manual, según aplique. Tampoco se aceptan cambios ni devoluciones de productos hechos bajo medidas y encargo.

El porcelanato y el piso cerámico no tienen cambios por fisura rotura o rayado después de entregado, así que se sugiere revisar el producto antes de firmar el documento de entrega o retiro, ya que una vez firmado se entiende como aceptado el producto a completa conformidad.

Las solicitudes de cambio o devolución de pisos y paneles de pared y techo, únicamente se realizarán a partir de 1 caja en adelante (unidad de empaque), 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. Para productos vendidos que hayan sido de exhibición (conocidos como *floor samples*) no aplicara garantía. 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 personas diferentes al titular de la factura, debe tener en cuenta lo siguiente:

**Persona Natural:** Se debe presentar carta de autorización original firmada, así como fotocopia de cedula o documento de identificación del titular de la factura.

**Persona Jurídica:** Carta de autorización original firmada por el representante legal de la empresa, con membrete. Esta carta deberá tener una antigüedad menor a 30 días donde se autorice a un tercero reclamarla, fotocopia de la cedula del representante legal y del autorizado, así como una Cámara de Comercio no mayor a tres meses de expedida.

En los cambios o recompras de productos, no se garantiza continuidad en tamaños, tonos y colores, así sean de la misma referencia, ya que los cambios de lotes en su producción, hacen que estas particularidades cambien. Además, el uso de un producto instalado puede hacer que sus tonalidades varíen en comparación con un producto nuevo.

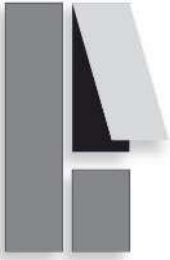
PRESTIGE FLOORING S.A.S. se reserva el derecho de cambiar las colecciones o discontinuar la comercialización de cualquier producto sin previo aviso. Se sugiere a todo cliente incluir un remanente o una cantidad adicional de su producto en su compra inicial, y guardar ese material sobrante para cualquier cambio o reparación.

El precio del porcelanato, el piso cerámico y los paneles de pared y techo, no incluyen la instalación de ninguno de sus componentes, la cual debe ser cotizada como ítem adicional o a través de un tercer contratista. El piso flotante (laminado, vinilo, etc.), en casos específicos, puede ser vendido sólo suministro, es decir, sin instalación.

Antes de instalar pisos y paredes, se recomienda realizar un tendido en seco (sin instalar), para identificar diseños y tonos variables, y así mezclarlos adecuadamente.

Para el piso flotante, como el laminado, el vinilo y la madera de ingeniería, se recomienda una instalación ascendente comenzando por una pieza completa, luego la que coincide a su lado, en la fila siguiente, debe tener una separación mínima de 30 centímetros en su junta corta.

Recuerda que, para el porcelanato y la cerámica, la instalación trabada o junta perdida (tipo ladrillo) no está recomendada, pues resalta el pandeo natural de este tipo de piezas. Sin embargo, si el cliente desea hacerlo, no debe superar el 25% del tamaño total de la pieza.



Todo porcelanato, piso de cerámica, enchapes y similares, poseen medidas de pandeo, deformación y variación de tonalidad, las cuales no pueden entenderse como defectos de calidad. Para conocer las medidas que entran dentro de la norma, lo invitamos a visitar nuestra página web y descargar las fichas técnicas de cada producto. Así mismo, los pisos flotantes poseen ciertas características de deformación, pandeo, diferencias de niveles entre piezas, entre otras, las cuales también pueden ser consultadas en sus respectivas fichas técnicas.

Recuerde seguir las instrucciones de uso y mantenimiento de cada producto, para asegurar su protección durabilidad.

Después de la instalación de un porcelanato, se debe retirar la capa protectora o capa cerosa que este producto trae, no aplicarán garantías de este producto por no seguir esta recomendación.

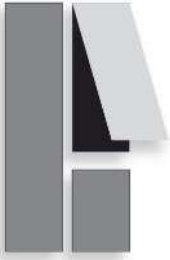
Prestige Flooring S.A.S. no se hará responsable por la afectación de los productos por efecto de humedades, daños en vinilos por no protección de calor excesivo, por acción de plagas, por mala instalación, mal uso o mal mantenimiento. Por favor consulte nuestros manuales de instalación y mantenimiento, los cuales puede encontrar en nuestra página web.

Recuerda guardar las etiquetas de los productos en caso de presentar alguna novedad en la instalación o si llega a necesitar más material del mismo producto.

Prestige Flooring S.A.S. ofrece el Servicio de toma de medidas y diseño, sin embargo, no se hace responsable por las cantidades sugeridas sino prestamos también el servicio de instalación de los mismos. Las cantidades utilizadas y los desperdicios en la ejecución de la remodelación serán responsabilidad del cliente. Los faltantes y sobrantes serán tramitados por el cliente teniendo en cuenta las políticas aquí descritas, además de tener en cuenta los posibles cambios de lote y de colección.

Los tiempos de garantía están sujetos al cumplimiento de las recomendaciones e instrucciones de instalación, limpieza y uso que están en nuestros manuales y pueden ser encontrados en la página de internet y en los empaques de los productos. El tiempo de garantía empezará a contar desde la fecha de la entrega del producto.

El cliente (o quien lo represente), cuando reciba el producto, ya sea en el almacén, bodegas o en su domicilio, debe revisar que todos los elementos se encuentran en perfecto estado, que correspondan a la referencia adquirida, debe corroborar la cantidad, el tono y tamaño. No se aceptan reclamos por faltantes, daños o golpes después de recibida la mercancía.



En caso de reposición de producto por garantía, este deberá ser igual al producto inicialmente adquirido, en caso de no existir referencias iguales se procederá a entregar otro producto de equivalentes características y mismo valor del producto inicialmente adquirido, ya que Prestige Flooring S.A.S. no garantiza continuidad de referencias, lotes, tonalidades o tamaños. No se hará reposición por productos de mayor valor. En caso de que el cliente quiera un producto de mayor valor, tendrá que asumir el excedente.

La garantía no aplica si el cliente permite que personas diferentes a los técnicos de Prestige Flooring S.A.S. ejecuten modificaciones o reparaciones a los productos adquiridos. Prestige Flooring 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 o un tercero, no será responsabilidad de Prestige Flooring S.A.S. así sean productos de nuestra marca. La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico prestado por técnicos de Prestige Flooring S.A.S. En los casos en los que de acuerdo a la Ley 1480 de 2011 y al Decreto 735 de 2013 aplique la devolución de dinero, éste 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 de la entidad bancaria, de ser el caso. En caso de repetirse la falla, se procederá, a elección del cliente, a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas. 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. La garantía tampoco aplica en los eventos contemplados en las exclusiones que se encuentran en la información que se encuentra en las cajas de los productos o en la página de web. Una vez expire la garantía legal, por tiempo o por algún evento de exclusión contemplado en ella, el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el producto.

La garantía está sujeta al cumplimiento de las condiciones de instalación, uso y mantenimiento, las cuales puede encontrar en nuestra página de internet [www.pisosprestige.com](http://www.pisosprestige.com)