

CONDICIONES DE ENTREGA



DATOS:

Los datos de nombre, dirección, fecha y lugar de entrega son proporcionados por EL CLIENTE para el correcto llenado del documento de venta. Se recomienda verificar cada dato brindado al asesor para evitar futuros inconvenientes.



DESPACHO:

1. Solo en caso de no haber definido la fecha de entrega del producto al momento de la compra, EL CLIENTE deberá programar su despacho llamando al **Call Center: 205-0909**.
2. Nuestro servicio de transporte sólo realiza entregas en la ciudad donde EL CLIENTE realizó la compra, y solo dejará los productos en el primer piso del punto de entrega, a una distancia máxima de 30 metros desde donde se estaciona el vehículo de transporte. En caso la entrega del pedido sea en un piso distinto al primero (sótano, piso 2, piso 3, etc) o que la distancia sea mayor a 30 metros en el primer nivel, se requiere que EL CLIENTE tome el **Servicio de Estiba Estándar**. Si el producto a trasladar es de gran tamaño ya sea una tina, cabina de hidromasaje u otro, se requiere que EL CLIENTE tome el **Servicio de Estiba Especializado**. Los precios de ambos servicios de estiba los puede consultar con nuestros Asesores de Ventas.
3. EL CLIENTE puede anular o reprogramar el despacho de sus producto(s) llamando al **Call Center 205-0909**, hasta un día útil antes de la fecha programada, teniendo como hora máxima las 3:00 pm, hora de cierre de programaciones y acuerdos de transporte con cada unidad. Si no lo hiciera, EL CLIENTE perderá el importe pagado por el servicio de transporte.
4. El servicio de despacho entregará los productos al titular o a la persona mayor de edad que se encuentre en la dirección de entrega. DECOR CENTER considerará dicha persona como la autorizada por EL CLIENTE para hacerse responsable en recibir los productos, completar y firmar el formato de Conformidad de Entrega. **Una vez que EL CLIENTE haya firmado el documento de Conformidad de Entrega, DECOR CENTER no se hará responsable por aquellos productos en donde se evidencie un mal uso o daño, o en donde la cantidad no coincida con la Guía de Remisión.**
5. El tiempo máximo de despacho, desde la generación del documento de venta, es de 30 días. Pasada esa fecha el cliente deberá pagar por nuestro **Servicio de Almacenaje** una tarifa de S/20 más IGV, por metro cúbico (por mes o fracción). **Para mayor detalle favor consultar con nuestros Asesores de Ventas.**



DESPACHOS FUERA DE LA CIUDAD

DECOR CENTER no ofrece el servicio de embalaje de protección adicional para despachos de productos fuera de Lima, realizado mediante Agencia de Transporte de Carga. Este servicio es únicamente ofrecido por Las Agencias de Transporte de Carga a solicitud del CLIENTE, por lo que es responsabilidad del CLIENTE y de la Agencia que designe, tomar las debidas precauciones para proteger los productos. Además, La Agencia de Transporte contratada por EL CLIENTE es responsable de recibir las cajas o bultos, verificar el peso con lo indicado en la guía de remisión, firmar el documento de conformidad de entrega, y registrar las observaciones si hubiera alguna.

Plazos para presentación de reclamos por error de despacho, material o piezas faltantes fuera de Lima:

- **2 semanas, como máximo**, a partir de la fecha de entrega del producto en el caso de 30 cajas o más de revestimientos (cerámicos, gres, porcelanatos, fachaletas, piedras, mosaicos, etc). **2 días útiles como máximo**, a partir de la fecha de entrega del producto para cantidades menores a 30 cajas.
- **2 días útiles como máximo**, a partir de la fecha de entrega del producto en el caso de accesorios y muebles de baño, griferías y lavaderos.
- **No hay lugar a devolución o reclamo posterior a la fecha de entrega** del producto salvo por falla en el funcionamiento del mismo, en el caso de luminarias, lavatorios e inodoros.



DEVOLUCIONES:

1. DECOR CENTER acepta devoluciones, como máximo, dentro de los 15 días calendarios de recepcionado el producto, solo si este no ha sido instalado, salvo exista una falla de fabricación o funcionamiento. **Solicitamos verificar siempre los productos antes de su instalación.**
2. No se acepta devoluciones de pegamentos, fraguas, ni productos señalados con la etiqueta de Stock Final.
3. El recojo, en la dirección de entrega, de los productos por cambio o devolución aceptada por DECOR CENTER y que no corresponda a una falla de fabricación, tendrá un costo del 5% sobre el valor de venta, por gastos administrativos. La devolución solo procederá si las cajas se encuentran en perfecto estado.



***En caso el cliente no desee asumir el costo del recojo por devolución, debe tomar en cuenta que toda devolución debe realizarse en nuestras instalaciones de Av. Argentina 2637 - Lima.**

1. SERVICIO DE INSTALACIÓN Y GARANTÍA DEL PRODUCTO:

Para asegurar la calidad de instalación siguiendo las condiciones del fabricante y evitar perder la garantía del producto, EL CLIENTE debe contratar el **Servicio de Instalación** en caso compre los siguientes producto(s):

- Pisos de madera (pisos laminados, pisos de madera sólida o estructurada).
 - Revestimientos vinílicos de piso o pared.
 - Productos spa (tinas, saunas, columnas de ducha, columnas de hidromasaje, sanitarios inteligentes).
 - Productos de cocina (muebles, campanas).
2. En caso los productos incluyan el Servicio de Instalación de DECOR CENTER, se debe considerar lo siguiente:
La fecha programada de instalación deberá ser como máximo 5 días útiles antes de la fecha de entrega del producto, fijada por EL CLIENTE. ***De no cumplirse los plazos indicados el producto perderá la garantía por posibles daños ocasionados durante el almacenamiento.**
Las cajas o bultos recibidos por EL CLIENTE serán abiertos en su presencia antes de la instalación, únicamente por el personal de Instalaciones de DECOR CENTER. ***EL CLIENTE NO DEBE ABRIR las cajas o bultos al recibirlos, solo verificará que la cantidad de cajas o bultos concuerde con los indicados en la Guía de Remisión.**



Consultas adicionales o reprogramación de su despacho, llamar al **Call Center: 205-0909**, de lunes a viernes de 9am a 5pm. Para mayor información, consulte en www.decorcenter.pe en la sección Soporte Técnico los Manuales de Instalación, Uso y Mantenimiento de nuestros productos.

SOBRE PISOS Y PAREDES:

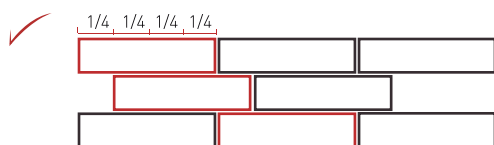
1. ¿POR QUÉ CUANDO MIDO LAS PIEZAS DE CERÁMICO, GRES Y PORCELANATO NO TODAS LAS PIEZAS TIENEN LA MISMA MEDIDA, NI SON COMPLETAMENTE PLANAS?:

- RPTA:** Los lados de una pieza pueden tener una ligera curvatura y una diferencia de medida con respecto a la dimensión de fabricación, dichas diferencias son una característica normal de este proceso y se resuelven en la instalación manteniendo una distancia de ancho de fragua mínima (4 mm si la pieza NO es rectificada y de 2 mm si es rectificada).

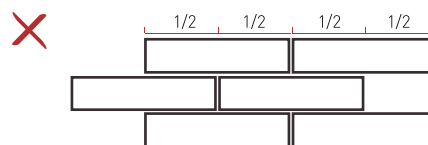
2. ¿POR QUÉ AL INSTALAR EL PORCELANATO CON FORMATO RECTANGULAR O TIPO LISTÓN, SE VEN DESNIVELES EN EL PISO?

- RPTA:** Se debe tener en cuenta que para instalar porcelanato con formato en listones, se deben instalar de una manera escalonada, siguiendo un procedimiento especial para evitar generar desniveles, topes o rebordes entre una pieza y otra. Si desea instalar las baldosas de esta manera, le aconsejamos que el traslape de las mismas sea máximo a 1/4 del largo de la pieza, instalando cada una de forma intercalada para que cuando coloque la del medio lo haga nivelando las que tiene al lado: Utilice un ancho de fragua mínimo de 4mm. Deje que el pegamento se solidifique durante al menos 48 horas, no camine ni ponga objetos sobre el piso antes de ese periodo, ya que podría ocasionar desniveles.

CORRECTO: Traslape máximo 1/4 de pieza



INCORRECTO



3. ¿QUÉ PRECAUCIONES DEBO TOMAR EN CUENTA AL REALIZAR UNA AMPLIACION DE REVESTIMIENTO CERÁMICO INCLUYENDO GRES Y PORCELANATO?:

- RPTA:** Primero debemos tomar en cuenta, antes de comprar e instalar, que todos los cerámicos se fabrican en lotes y cada lote puede tener una variación en sus dimensiones y en la tonalidad de color. De tal manera debemos contar con un mismo lote de fabricación por cada ambiente donde será instalado el cerámico. El código de lote de fabricación está indicado en la caja del producto. Además es importante contratar un instalador con experiencia y comprar el pegamento correcto.

4. ¿EL CERÁMICO, GRES O PORCELANATO QUE COMPRÉ TIENE CADA PIEZA CON DISEÑO Y TONALIDAD DISTINTA, EN LA TIENDA ME EXPLICAN DE QUE SE TRATA DE UN CERÁMICO DESTONALIZADO? ¿ES ASÍ?

- RPTA:** Sí es cierto. Desde hace años existe la tecnología digital y eso hace posible que estos revestimientos cerámicos puedan tomar la apariencia de un revestimiento natural, como la madera o la piedra donde cada pieza es única. Es por eso que recomendamos instalar cada pieza según el orden que viene en la caja.

5. HE CONCLUIDO CON EL ENCHAPADO Y BARRIDO EL PORCELANATO O CERÁMICO INSTALADO EN EL PISO ¿POR QUÉ AÚN ASÍ SE SIGUE VIENDO MANCHADO?

- RPTA:** Existen varios factores que se deben tener en cuenta al momento de la instalación del piso para que el resultado final sea satisfactorio. Uno de los más importantes es que ni bien de aplicada la fragua, se debe limpiar los excesos con una esponja humedecida en agua limpia, sino el contacto prolongado con la misma puede ocasionar daños irreparables en la superficie del porcelanato. Tener en cuenta que el endurecimiento de la fragua toma 72 horas, por tanto se debe limpiar los pisos después de este periodo con una escoba de cerdas suaves y un trapo levemente humedecido. Si no se siguieron estos pasos puede aplicar un limpiador especial para limpieza de restos de obra, recomendamos el Fila Deterdek remove-dor (código: 11000349).

6. EL PISO DE MADERA QUE INSTALÉ TIENE VETAS Y SE VE DIFERENTE DEL QUE VI EN EXHIBICIÓN. ¿ES NORMAL?

- RPTA:** Sí es normal. Se trata de una cualidad que los hace valiosos ya que vienen de la madera natural, y en la naturaleza cada pieza es única y diferente. Además con el tiempo el color sigue variando por efecto de la exposición a la luz.

7. COMPRÉ UN PISO DE MADERA SÓLIDO. ¿POR QUÉ DEBO ESPERAR VARIAS SEMANAS, LUEGO DE HABERLO RECIBIDO EN CASA, PARA PROGRAMAR SU INSTALACIÓN?

- RPTA:** El piso de madera sólido, sea barnizado o sin barnizar, necesita en promedio 30 días de aclimatización en obra, antes de su instalación. El tiempo exacto se determinará con la visita técnica, teniendo en cuenta que puede variar dependiendo el distrito donde será instalado. El objetivo de este tiempo de preparación, es lograr que su piso quede bien instalado, minimizando el riesgo de contracciones y/o dilataciones que son parte de la naturaleza de la madera.

8. COMPRÉ UN REVESTIMIENTO DE PIEDRA NATURAL (MÁRMOL, GRANITO, PIZARRA). ¿QUÉ PRECAUCIONES DEBO TENER?

- RPTA:** Primero es bueno saber que las piedras naturales tienen siempre variaciones de veta y color. Al igual que la madera natural, esta es una cualidad que le da mayor valor y es parte de la naturaleza del producto. En algunos casos es indispensable que le aplique un protector para que se mantenga en perfectas condiciones y libre de manchas en el tiempo. Por ejemplo, en para los revestimientos de piedra debe aplicar el protector FilaJet (código:11000353).

SOBRE PRODUCTOS PARA EL BAÑO:

1. ¿QUÉ PRECAUCIONES DEBO TOMAR AL INSTALAR UNA COLUMNA DE HIDROMASAJE O CABEZA DE DUCHA?:

- RPTA:** Previo a la instalación se recomienda revisar la presión de agua. En algunos casos donde la presión del agua del baño es baja resulta conveniente instalar una bomba hidroneumática.

2. HE INSTALADO RECIENTEMENTE UN INODORO Y NO CONTROLA EL PASO DE AGUA ¿CÓMO SE SOLUCIONA?

- RPTA:** El instalador tiene la responsabilidad de dejar la válvula de agua bien regulada. Si ya tiene el problema y no ubica a su instalador, lo puede resolver usted mismo revisando nuestra web: www.decorcenter.pe/soporte-tecnico y seleccionar la opción Baños / Instalación, uso y mantenimiento.

Para mayor información, consulte en www.decorcenter.pe en la sección Soporte Técnico los Manuales de Instalación, Uso y Mantenimiento de nuestros productos.