

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA GARANTÍAS

- Cuando recibas el producto adquirid, sea en el almacén o en tu domicilio, revisa que este en perfecto estado, que corresponda a la referencia adquirida y corrobora el tono y el tamaño en los casos que aplique. Antes de firmar el documento de entrega exige al personal de entrega tu factura. No se acepta reclamos por faltantes, daños o golpes después de recibida la mercancía.
- Si tienes alguna novedad o inconformidad con la entrega del producto, por favor registra en el documento de entrega y comunícate de inmediato al administrador de punto para poder generar el respectivo QR, también puedes dejar la queja, sugerencia o recomendación en el buzón que esta en la tienda física donde adquirió el producto o al correo carteravitrivillamil@gmail.com.
- Vitrificados Villamil sas, no cubre garantía por producto ya instalado que presente diferencia de tamaños, tono, color, rayado, por alabeo o cualquier defecto visible que pudiera ser detectado antes de la instalación, en caso de encontrar este tipo de defectos absténgase de instalar el producto y comuníquese de inmediato a los números de contacto que esta en su factura de compra.
- La garantía de cualquier producto estará sujeta al diagnóstico técnico.
- La garantía no será procedente si el diagnostico emitido resulta en que el defecto se debe a: fuerza mayor o caso fortuito, el hecho de un tercer, el uso indebido del bien o, que no se atendieron las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento y recomendaciones indicadas en las cajas de los productos.
- Pisos y paredes en calidad comercial (segunda) no tienen garantía.
- Si se llegare a presentar un defecto de fabricación o un mal desempeño de producto, tales defectos o falencias debidamente acreditadas en las condiciones antes indicadas, será subsanadas por cuenta de **VITRIFICADOS VILLAMIL SAS**, reemplazando únicamente la pieza o parte defectuosa, con el propósito de ajustar el producto a su estado de presentación y funcionamiento de acuerdo con especificaciones técnicas naturales y lo ofrecido por **VITRIFICADOS VILLAMIL SAS**. Esta garantía no cubre el valor de los materiales utilizados en la instalación, ni el valor de la mano de obra

Tiempo de garantía: el termino de garantía para los productos importados para revestimientos de piso y paredes será de UN AÑO para productos de primera calidad, contados a partir de la fecha de facturación.