

POLITICAS DE GARANTIA EMPRESARIAL LA CASA DEL MARMOL S.A.S

LA CASA DEL MARMOL S.A.S, resaltando el compromiso con la calidad de sus productos y el respeto por el cliente, al tenor de lo normado por Capitulo IV, Articulo 932 del Código de Comercio y el Articulo 5 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), se dispone a dar a conocer su Política de Garantía Empresarial, con ocasión y motivo de entablar el conducto regular y procedimental de los canales de comunicación que están a disposición de sus clientes para el efecto.

ACUERDO DEL CLIENTE.

- Cuando la empresa suministre a usted como cliente una referencia de nuestros materiales y usted ya tenga un mesón montado de esta referencia se le llama empatar o anexas a lo que ya está instalado, por lo tanto, cuando le sea entregado el mesón solo se le GARANTIZA la referencia mas no el tono de esta. por este motivo si al llevar el producto a la instalación si el tono no le encaja igual al que usted tiene, NO se podrá ejecutar la opción de devolución de dinero, ni de contrato ya que LOS TONOS CAMBIAN, por ser de lotes e importaciones distintas, supuestos facticos sobre los cuales LA CASA DEL MARMOL no tiene control, al ser detalles exógenos a nuestra función. Esto aplica para los materiales: GRANITO, MARMOL, QUARZSTONE Y SINTERIZADA.
- Cuando la empresa suministre herraje en hierro, no se garantiza un tono de color exacto y en específico, si usted solicita (GRIS, BLANCO, NEGRO, DORADO). Cuando se solicite el producto en los tonos descritos con antelación, LA CASA DEL MARMOL le da a conocer que se puede obtener un tono distinto al específicamente solicitado, pues las variaciones en tonos pueden presentarse al tratarse de un metal, razón por la cual, las devoluciones y reposiciones no aplican para este efecto.
- En el momento de la entrega de productos, el cliente tendrá la oportunidad de informar a la empresa si encuentra algún detalle, imperfecto o irregularidad. Estas precisiones deben presentarse UNICAMENTE en el trabajo de instalación, lo anterior, por cuanto LA CASA DEL MARMOL solo TRANSFORMA EL MATERIAL Y LO INSTALA, de ahí que sus vetas y variación en el material visible en MARMOL, GRANITO, QURAZSTONE y SINTERIZADA, se presentan de forma natural y son propias conforme a cada material específico.
- Al momento de la entrega de productos, se suscribirá acta de aceptación de las Políticas de Garantía Empresarial y se dará aceptación a la calidad del producto recibido por el cliente.
- Cuando adquiere un producto en LA CASA DEL MARMOL, debe tener en cuenta lo siguiente: Somos especialistas en piedras naturales, no se da garantía por vetas, fisuras, o tonos distintos en las placas, puesto que, en productos como Granito,

Mármol, Quartzstone y Sinterizada, es natural que se presenten variaciones, puntos y textura no uniforme. Por lo tanto, tenga en cuenta las precisiones indicadas antes de realizar su compra, pues las devoluciones no operan con ocasión a efectos naturales del material, como los descritos con antelación.

- Cuando se contrate el desmonte de mesones existentes; LA CASA DEL MARMOL no asume responsabilidad alguna si al efectuar el procedimiento, el material se parte o se quiebra. No respondemos por daños en placas, en salpicaderos, o en madera si es del caso. Lo anterior por cuanto la consistencia del material es variable, y la pericia del técnico no influye en la resistencia del mesón a remover.

Somos especialistas en lo que hacemos, llevamos más de 9 años en el mercado transformando e instalando productos de alta calidad.

POLITICAS DE GARANTIA LA CASA DEL MARMOL S.A.S.

- Para efectos de validez de una reclamación, es imprescindible que junto a ella se anexe la remisión o factura de compra, so pena de perdida de garantía.
- Desprendimiento de lavaplatos: LA CASA DEL MARMOL otorga garantía hasta 1 año, contado a partir de la instalación, siempre y cuando el trabajo de sellamiento haya sido realizado por nosotros.
- Despegue de salpicaderos y empates en las placas: LA CASA DEL MARMOL otorga garantía hasta 1 año, contado a partir de la fecha de instalación, siempre que la causa NO sea imputable a movimientos sísmicos o deterioro en la madera y sus soportes. Lo anterior será determinado mediante la visita de un especialista, quien definirá en presencia del cliente el motivo del despegue.
- Despegue de Reengruese y colillas: LA CASA DEL MARMOL otorga garantía hasta 1 año, contado a partir de la fecha de instalación
- Fuga de agua en lavaderos: ante eventos de fuga de líquidos, el cliente debe dar aviso en un término no menor a 8 días hábiles, para hacer efectiva la garantía.

POLITICAS DE ENVIO Y TRANSPORTE DE PRODUCTOS:

El transporte de los productos, tendrá un valor proporcional a la cantidad de artículos a transportar, partiendo de un precio mínimo base de **\$800.000** en la ciudad de Medellín.

Las instalaciones a veredas o poblaciones aledañas tendrán costos adicionales, los cuales se fijarán el día de la compra, previo conocimiento y aceptación del cliente.

El cliente deberá anexar y verificar la dirección de entrega de productos, si se incurre en una devolución por error en los datos suministrados, el costo de retorno a la dirección correcta será asumido por el cliente.

POLITICAS DE CAMBIO DE PRODUCTOS LA CASA DEL MARMOL S.A.S.

Conforme a la información previamente suministrada en el *acuerdo del cliente*, LA CASA DEL MARMOL informa que las placas serán cambiadas únicamente por las causales que se enuncian a continuación:

- Cuando se presente falta de escuadra en las placas.
- Cuando las dimensiones del material sean distintas a las solicitadas mediante plano, evento en el cual se deberá demostrar la medición inexacta del producto mediante herramientas exactas para el efecto.
- Cuando se solicite un LAVAPLATOS O LAVAMANOS en específico, y se entregue una referencia distinta, un color distinto, con medidas distintas al adquirido.

Plazo máximo para solicitar el cambio de productos: 8 DÍAS HÁBILES.

Perdida del derecho al cambio de productos: Cuando se trate de devoluciones sobre productos ya cambiados y aceptados por el cliente.

Devoluciones en dinero: Se realizan devoluciones de dinero únicamente cuando el GERENTE GENERAL lo autorice en el caso particular.

LA CASA DEL MARMOL itera que, conforme a lo referenciado en el *acuerdo del cliente*, NO se realizará cambio de producto o devolución de dinero por tonos, vetas e inconformidad en elección de color al momento de instalar, y en ningún caso será posible después de estar instalado el mesón, ya que en ese momento ha pasado por proceso de pegues. Si el cliente autoriza la instalación del mesón, se tendrán como aprobados sus tonos, vetas, especificaciones, dimensiones y detalles, razón por la cual se deberá cancelar la totalidad del producto adquirido.