



PROBLEMAS CON EL DESPACHO Y/O PRODUCTO

Los plazos para presentación de reclamos por error de despacho, rotura, quiñes, piezas faltantes, etc. son:

Productos Importados:

- ✓ 2 semanas, como máximo, a partir de la fecha de entrega del producto para cantidades mayores a 50 cajas o unidades.
- ✓ 2 días útiles como máximo, a partir de la fecha de entrega del producto para cantidades menores a 50 cajas o unidades.

Productos Nacionales (*):

- ✓ 24 horas útiles como máximo, a partir de la fecha de entrega del producto.

(*) Vainsa, Italgrif, Teka, Sole, Record, Weber, Chema y accesorios nacionales de piso.

Todos los reclamos ingresados dentro del plazo indicado entran a evaluación. Decor Center debe atender reclamos en un plazo no mayor a 15 días.

No hay lugar a devolución o reclamo posterior a los plazos indicados, salvo por falla en el funcionamiento.

¿QUÉ HACER SI MI PRODUCTO TIENE UN DAÑO O PRESENTA FALLA EN EL FUNCIONAMIENTO?

Todos los productos cuentan con la garantía del fabricante o de Decor Center, según lo indicado en el certificado de garantía. En ausencia de este, se aplica un plazo de un año. Es importante mencionar que la garantía es válida únicamente en las ciudades donde se encuentra la Tienda Decor Center. Si un producto requiere revisión y está fuera de estas ciudades, deberá enviarse al almacén central de Lima para su verificación, siendo los gastos de envío a cargo del cliente.

Si durante el periodo de garantía el producto presenta alguna falla, se aplicarán los términos de la garantía, previa revisión del mismo. Para esto, es necesario comunicarse con nuestro Servicio al Cliente a través del WhatsApp 993 313 227, de lunes a viernes, de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

Un especialista revisará el producto para determinar si el desperfecto es atribuible al fabricante o si fue causado por factores externos. En caso de que el daño sea por factores externos, independientemente de si está dentro o fuera de la garantía, será necesario solicitar un servicio de mantenimiento y/o reparación, lo cual conlleva el pago de una visita técnica. Durante esta visita se realizará un diagnóstico y, si es viable, se proporcionará un presupuesto correspondiente. Este servicio está disponible solo durante los 18 meses posteriores a la compra del producto. Si los productos son de las marcas Vainsa, Italgrif, Sole, GE y Teka, la solicitud debe realizarse directamente a dichas marcas