



## 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.

(\*) Todos los reclamos ingresados dentro del plazo indicado entran a evaluación. Decor Center debe atender reclamos en un plazo no mayor a 30 días, pudiendo extenderse el plazo cuando la naturaleza del reclamo lo acredite. **Art. 24.1 Ley 29571.**

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 de su fabricante o de Decor Center, por el plazo indicado en el certificado de garantía y en ausencia de éste, aplica el plazo de un año. Cabe precisar que la Garantía aplica en las ciudades donde se encuentra la Tienda Decor Center; de requerir la revisión de un producto que esta fuera de estas ciudades, este debe ser enviado al almacén central de Lima para su respectiva verificación, los gastos de envío son cubierto por el cliente.

Si dentro del plazo de garantía el producto reportara alguna falla, aplicarán los términos de la garantía, debiendo ser necesaria la revisión previa del producto. Contactamos a través de nuestro WhatsApp 993 313 227.

El producto será revisado por un especialista para determinar si el desperfecto es atribuible al fabricante o se generó por factores externos. Si el desperfecto se generó por factores externos así estés dentro o fuera de garantía tienes que solicitar un servicio de mantenimiento y/o reparación para eso debes pagar una visita técnica, en la cual se realizará un diagnóstico y si es posible realizar el servicio se brindará el presupuesto correspondiente. Este servicio sólo se ofrece durante los 18 meses desde la adquisición del producto. Si los productos son de las marcas Vainsa, Italgrif, Sole, Genel Electric y Teka lo debes solicitar directamente a dicha marca