

## CONVENCIONES COMERCIALES

### Estimado Cliente,

Lea cuidadosamente este documento que establece las condiciones generales de la compra que está realizando:

#### I. Asesoría

- Recomendamos adquirir un 10% más de cada referencia de producto, ya que la disponibilidad y los lotes pueden variar, y podría no haber la cantidad requerida para un complemento de obra o reparación.
- En el producto adquirido podrían presentarse diferentes lotes de producción, por lo que es importante revisar los productos antes de instalarlos, y separar adecuadamente las piezas de cada lote para no mezclarlas.
- Productos de variación tonal tipo V2, V3 y V4, pueden presentar diferencias en su diseño, textura o tono entre baldosas, esto hace parte de su diseño y concepto decorativo.
- Los productos están fabricados para ser sometidos al tráfico que está determinado en cada ficha técnica. Asegúrese, según el espacio donde va a instalar, que el producto cumpla con el uso indicado.
- Si va a instalar un piso en una zona húmeda, cerciórese de que la superficie del producto adquirido sea antideslizante (ADZ), con el fin de disminuir la posibilidad de accidentes.
- Debido a su acabado texturizado, diseñado para mejorar el agarre al caminar, el producto puede ser más susceptible a la acumulación de residuos en comparación con otros tipos de productos.

#### II. Entregas

- Debe registrar su teléfono personal y correo electrónico en el pedido para recibir notificaciones sobre la preparación y despacho de las órdenes, también, debe incluir la dirección clara de entrega; nombre de la persona autorizada para recibir el producto y condiciones de horario, si las hay.
- Si el producto es recibido en la portería de su unidad residencial, se considera que es aceptado por el titular de la compra.
- Las entregas de mercancía se realizan en primeros pisos, con una distancia máxima de recorrido de 30 metros contados a partir del borde de camión y hasta el punto de descargue.
- Si requiere que el producto sea trasladado a niveles superiores deberá solicitarlo como servicio adicional.
- Tenga en cuenta que esto podría no estar disponible en algunas ciudades.
- Si va a recoger el producto en la bodega, agende con su asesor cita previa.
- Tenga en cuenta que debe revisar los productos que recoge en nuestras bodegas, ya que, no se aceptan reclamaciones posteriores a la entrega por roturas o faltantes.
- Los tiempos de entrega de los pedidos pueden variar, dependiendo del origen y lugar de destino donde se hará la entrega. Si desea obtener información actualizada puede contactarnos a través de nuestra página web, o línea de Servicio al Cliente de GRUPO DECOR 018000183326.
- Al recibir el producto es muy importante que lo revise de inmediato, ya que, por su naturaleza, podría presentar roturas o daños. Si encuentra alguna novedad, esta debe quedar registrada en el documento de entrega que firma al recibir y solicitar la reposición del producto o nota crédito a través de su asesor comercial, nuestra página web o la línea de Servicio al Cliente. Si no registró la novedad en el momento de la entrega, aún podrá reportarla dentro de las 48 horas siguientes a la recepción del producto, pasado este tiempo, no se tramitará la reposición o el ajuste (no aplica para entregas en bodegas).
- Ante cualquier novedad NO instale hasta tener el pedido completo.

#### III. Instalación, Manuales y Mantenimiento

- La instalación de nuestros productos es un proceso que requiere conocimientos especializados, contrate personal idóneo e invítelo a leer el manual de instalación.
- Los manuales de instalación, uso y mantenimiento, al igual, que las fichas técnicas, los puede obtener ingresando a la página web, [www.novacasacenter.com](http://www.novacasacenter.com), donde además podrá consultar toda la información pertinente y relativa a los productos distribuidos por Grupo Decor S.A.S.

- También podrá solicitar los manuales en físico, o solicitar le sean enviados al correo electrónico, a través, de su asesor o llamando a la línea de atención al cliente de Grupo Decor (018000183326).

Tenga en cuenta los siguientes puntos:

- Antes de instalar revise el producto y lea el manual de instalación.
- En pisos y paredes verifique el tono, tamaño, lote y calibre, estos pueden variar de una pieza a otra en una misma referencia desde el momento de fabricación, lo cual es una condición ajena a nuestra voluntad.
- Los porcelanatos y cerámicas son clasificados de acuerdo con su variación de tonos. Según su clasificación existen dentro de la misma caja piezas de diferente color, intensidad, relieve y diseño distinto, por ello para lograr un efecto armónico antes de proceder con la instalación se debe realizar un tendido en seco y mezclar las piezas.
- Revise el producto adquirido y si encuentra alguna inconsistencia, defecto o diferencia frente a lo que esperaba, no lo instale, y comuníquese de inmediato con nuestra área de servicio al cliente o su asesor.
- Recuerde: una vez el producto sea instalado, no podremos gestionar cambios, devoluciones, ni, reclamaciones por defectos visibles.

#### **IV. Devoluciones y Cambios de producto**

- Para realizar cambios o devoluciones de productos debe contactar a su asesor comercial y puede realizarlos hasta 30 días calendario, a partir de la fecha de la entrega.  
El producto deberá encontrarse en perfectas condiciones, en su empaque original y entregarse en cualquiera de nuestros centros logísticos.  
Las salas de venta no están habilitadas para recibir productos.
- Tenga en cuenta que los productos que adquiera y correspondan a productos discontinuados, de exhibición y los calificados como calidad 2ª, no tendrán lugar a cambios o devoluciones.
- En caso de devolución de dinero, Grupo Decor lo hará 15 días hábiles después de radicados los documentos de solicitud y solo realizará el desembolso a la persona natural o jurídica que figura en los documentos de la negociación (Recibo de Caja y Factura de Venta), no se realizarán desembolsos a favor de terceros.

#### **V. Garantía**

- En el link [www.novacasacenter.com](http://www.novacasacenter.com) encontrará los documentos de garantía, fichas técnicas y los manuales de instalación, uso y mantenimiento. Antes de iniciar la instalación debe leerlos.
- Si un producto llegase a tener un defecto visible no lo instale y comuníquese inmediatamente con nuestra línea de Servicio al Cliente. Nuestra garantía no cubre defectos visibles si el producto ha sido instalado.
- El estándar de calidad cubierto por nuestra garantía se rige por los parámetros y rangos de las normas Técnicas Colombianas-NTC, y, según las normas internacionales ISO, ASME. Todos los productos tienen disponibles sus fichas técnicas en nuestra página web, donde podrás conocer sus características técnicas, la clasificación del producto y la respectiva norma que lo regula.
- Para mantenimiento, limpieza o desmanchado de nuestros productos no use ácidos, químicos, disolventes, o sustancias abrasivas.  
Si observa alguna mancha, busque la asesoría de nuestra línea de Servicio al Cliente antes de proceder.
- La garantía no cubre problemas generados por mala instalación (asentamiento de obra, pegantes incorrectos, mal retiro de capa protectora, uso de producto por fuera de lo especificado, mantenimientos inadecuados).

Línea gratuita Servicio al Cliente 018000183326, correo electrónico [servicioalcliente@grupodecor.com](mailto:servicioalcliente@grupodecor.com)  
Página web: [www.novacasacenter.com](http://www.novacasacenter.com)