

VIMALUM

Productos arquitectónicos

Nit 900.110.298-4, Regimen común

GARANTIAS Y POLITICAS DE DEVOLUCIONES O CAMBIOS

Vimalum S.A.S fabrica y comercializa herrajes, rodamientos y diversos productos complementarios al ensamble de puertas y ventanas en aluminio por medio de canal telefónico, presencial y virtual, la compra de los productos a nuestra compañía está regida por la siguiente política de garantías, devoluciones y cambios. La cual se entiende, es conocida y aceptada por nuestros consumidores al momento de realizar la compra, esta política estará publicada en nuestra página web, www.accesoriosvimalum.com.

1. Todos los productos de las categorías fabricación e importación tienen una garantía de 45 días calendario a partir de la fecha de facturación únicamente por **defectos de fábrica**.

Entiéndase defecto de fabricación como los defectos ligados a la producción en serie, generalmente originados por una falla mecánica, error humano o anomalías de materia prima, y no localizados por los controles de calidad existentes, resultante en un defecto, fragilidad o deficiencia del producto, para esto hemos destinado una tarifa de \$2.500 + IVA que se cobrara en su compra como un seguro bajo la denominación de “costos por manejo de mercancías” que cubrirá los gastos que se lleguen a generar en una devolución por defectos de fábrica.

2. Por cambio o equivocación por parte del consumidor al adquirir un producto existe un plazo máximo de 5 días calendario para realizarse los correspondientes cambios, plazo que empezara a partir de la fecha de entrega, sin que esto comprometa a Vimalum S.A.S en costeo de fletes, será el consumidor quien cubra los gastos que se lleguen a generar.

Vimalum S.A.S no se hará cargo de productos que hayan generado baja rotación, para evitar este inconveniente, contamos con un grupo comercial calificado para asesorar al consumidor en su proceso de compra, teniendo en cuenta factores demográficos, psicográficos y geográficos.

3. Por faltantes, pedidos incompletos y/o piezas faltantes el consumidor tendrá un plazo máximo de 3 días calendario, después de la comprobación de la fecha de entrega.
4. Los productos comercializados por Vimalum S.A.S, dispondrán del mismo tiempo y políticas de devoluciones y garantías que así autorice la marca importadora o fabricante.

VIMALUM

Productos arquitectónicos

Nit 900.110.298-4, Regimen común

5. Para devolución del dinero por arrepentimiento de la compra el plazo será de máximo 5 días calendario a partir de la entrega del producto, los gastos que se lleguen a generar tales como logísticos, bancarios, tributarios, etc. Estarán a cargo del consumidor.
6. Cuando Vimalum S.A.S determine que, por error de la misma, no fue posible dar una solución recurriendo hasta el último recurso, Vimalum S.A.S devolverá el dinero al consumidor asumiendo los gastos logísticos, bancarios y tributarios.
7. Si, por error humano del asesor comercial, se comete una equivocación en la cotización y posterior envío de la mercancía y que esta misma equivocación se pueda verificar por medio de alguna evidencia, Vimalum S.A.S cubrirá los costos que se generen.

Para realizar cualquiera de los tramites anteriormente mencionados debe seguir el siguiente paso a paso con ayuda de su asesor comercial asignado.

Paso a paso para efectuar una devolución, cambio o garantía.

1. Facilite el número de remisión, cotización o factura que agilice la búsqueda del soporte donde se evidencie la compra realizada a Vimalum S.A.S
2. Envíe evidencias digitales tales como fotos, audios y videos que faciliten al área de servicio al cliente entender el problema, entre más completa sea la información enviada más rápido se dará una respuesta.
3. Si la PQRS se encuentra dentro de los plazos anteriormente estipulados Vimalum S.A.S brindara el respaldo, soporte y compañía que así requiera el consumidor.

Anexos:

- a. Si el producto adquirido por el consumidor para cambio por equivocación de el mismo, se encuentra, roto, averiado o incompleto, no será posible efectuar la solicitud.
- b. Si, para efectuar una devolución por defecto de fábrica, el producto se presenta en malas condiciones y/o incompleto que no permitan determinar el problema, solucionar, arreglar y o modificar debido a su desgaste, no se podrá efectuar la solicitud.

VIMALUM

Productos arquitectónicos

Nit 900.110.298-4, Regimen común

Para cualquier trámite anteriormente mencionado el área de servicio al cliente se tomará de 2 a 3 días hábiles para dar al cliente una respuesta que pueda solucionar el inconveniente, queja, reclamo o sugerencia.

Actualización 31/01/2024.