

SaniCenter

Vive diferente, vive mejor

Porcelanatos Cerámicos Sanitarios

TÉRMINOS Y CONDICIONES: RETIRO EN TIENDA Y DESPACHO

SERVICIO DE RETIRO EN TIENDA

1. Nuestro horario de retiro en tienda es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y los sábados de 9:00 am a 12:00 pm. (Previa coordinación con su asesor de venta)
2. Todos nuestros clientes deben acercarse y presentar su DNI junto con el comprobante de pago cancelado en su totalidad.
3. Ningún producto puede ser despachado de no haberse cancelado la totalidad de la cotización.
4. Todos nuestros clientes tienen un plazo de 7 días calendarios para acercarse a recoger sus productos, esto aplica para Lima y Provincia. Pasado este periodo de gracia la compra se anula y se procede a emitir una nota de crédito por el importe total la cual será enviada por cualquiera de los medios consignados en la cotización (correo, WhatsApp, etc.)
5. Para el caso de Provincia, si el producto es enviado desde Lima, nuestro canal comercial informará la fecha de ingreso y a partir de ese día empezará a contar el plazo de 7 días calendarios para recoger el producto.
6. El envío de productos de nuestro centro de distribución hacia cualquiera de nuestras tiendas es un servicio propio de SaniCenter, no obstante, debe haber un comprobante de pago cancelado en su totalidad para solicitar este servicio.
7. Nuestros clientes pueden autorizar el recojo de sus productos por un tercero, esto debe ser informado durante la cotización, asimismo este tercero debe acercarse portando su DNI de la mano del comprobante, de pago cancelado en su totalidad.
8. SaniCenter se reserva el derecho de extender cualquier periodo de entrega

SERVICIO DE DESPACHO TIENDAS LIMA

- SaniCenter planifica sus despachos de productos a domicilio de lunes a viernes. (Previa coordinación con su asesor de venta)
- Los despachos en Lima metropolitana van de 2 a 4 días hábiles, desde la cancelación del comprobante de venta cancelado en su totalidad.
- Los despachos a provincia van de 5 a 7 días hábiles, desde la cancelación del comprobante de venta cancelado en su totalidad.
- Al momento de la entrega nuestros clientes deben presentar su DNI junto con el comprobante de pago cancelado en su totalidad.
- Ningún producto puede ser despachado de no haberse cancelado la totalidad de la cotización.
- Al momento de solicitar el servicio de despacho nuestros clientes deben informar si la dirección de entrega tiene rutas bloqueadas que impidan el paso a nuestros vehículos de entregas.
- Previa a la entrega, SaniCenter informará a nuestros clientes un rango de horario tentativo para la entrega, solicitando la conformidad u otro horario sugerido.
- Si nuestros clientes se encuentran ausentes al momento de la entrega, nuestro personal de entrega puede esperar hasta 15 minutos, posterior a dicho tiempo nuestros clientes deben solicitar una reprogramación y pagar el monto del Delivery.
- Todo material pesado de nuestra gama será descargado y dejado en pie del camión.
- Todo material de características ligeras puede ser trasladados a un máximo de 10 metros al interior de la vivienda, en el piso inicial.

- Nuestros clientes tienen derecho de reprogramar su fecha y hora de entrega en domicilio de manera gratuita hasta un día útil antes, de 9:00 am hasta las 12:00 pm. Si reprograman posterior a dicho rango horario o el mismo día de la entrega, el cliente deberá contratar un servicio de transporte para realizar el Delivery de sus productos.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS

Para poder ejercer el derecho de cambio y devolución, el cliente deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- El cliente tiene plazo de 15 días calendarios para realizar un cambio o devolución después de haber recibido sus productos.
- El cliente debe contar con el documento de venta (boleta o factura) y el documento de identidad (DNI, carnet de extranjería o pasaporte).
- Toda devolución de productos, está sujeto a una penalización del 5% del valor del producto, por gastos administrativos. Y será en el medio de pago que usó al momento de la compra.
- Todo cambio de productos en tiendas de provincias está sujeto a un cobro máximo de S/ 15.00 por caja para el retorno de los productos a nuestro almacén en Lima (previa coordinación con su asesor de venta).
- Los productos deben estar completos, no deben haber sido usados, ni armados, ni instalados, ni enchapados, los empaques deben ser originales y en buen estado con todas sus etiquetas, accesorios y manuales.
- Los plazos para la presentación de reclamo por error de despacho, roturas, quínes, piezas faltantes son de 7 días calendarios, a partir de la fecha de entrega del producto.
- No se aceptan cambios y/o devoluciones de los siguientes productos: pegamentos, fraguas, productos de stock final, venta de saldos, liquidación, venta de exhibición, zócalos, productos calidad comercial, accesorios para pisos y productos nacionales a pedido (de las marcas Sole, Vainsa, Italgrif, etc.) e importados (cabinas de ducha, mamparas, hidromasaje y muebles de baño).

1. LUGAR DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN:

- Todo cambio o devolución debe ser gestionado de manera presencial en la tienda donde se generó la venta.
- El horario de atención para los cambios y/o devoluciones es de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 06:00 p.m. No hay atención sábados, domingos ni feriados.
- SaniCenter no realiza servicio recojo de productos en domicilio para cambios o devoluciones, por lo que el cliente tiene que incurrir con todos los gastos de traslado.
- Todos los productos cambiados y/o devueltos en tiendas de provincia, deben ser trasladados hasta nuestro centro de distribución en Lima. Estos gastos de traslado son asumidos por el cliente.
- No hay garantía, ni cambio, ni devoluciones en productos en venta final y saldos.

2. LA POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES NO APLICARÁ EN LOS SIGUIENTES SUPUESTOS:

El cliente tiene 15 días calendario después que los productos hayan sido entregados para realizar cambios y devoluciones. Los productos no deben haber sido instalados o enchapados y deben estar en su caja original. Por ello se recomienda verificar antes de enchapar que el producto seleccionado sea el correcto.

No se aceptan cambios y/o devoluciones de los siguientes productos: pegamentos, porcelana, productos de stock final, venta de exhibición, productos en calidad comercial, accesorios para pisos y producto a pedido nacionales (Sole, Vainsa, Italgrif, etc.) e importados (cabina de ducha, mampara, hidromasaje y muebles de baño).

El color elegido de la porcelana es de acuerdo y con aprobación del cliente.

3. NOTAS DE CRÉDITO:

Para todos los cambios y/o devoluciones se emitirá una nota de crédito que podrá ser usada solo en nuestras tiendas SaniCenter. Este documento no podrá ser utilizado de manera parcial, por lo que se recomienda poder usarla cuando haya efectuado una compra por un importe similar o mayor al de la nota de crédito. La diferencia entre el precio del nuevo producto adquirido y la nota de crédito deberá ser cancelada con cualquier medio de pago. La nota de crédito es aplicada al nombre del beneficiario de dicho documento.

En caso el cliente requiera la devolución de su dinero:

- a) Para compras en efectivo se realizará un abono a la cuenta bancaria de la persona o empresa que realizó la compra en un plazo no mayor a 30 días hábiles.
- b) Para compras realizadas con tarjeta de crédito y/o débito se realizará una reversa de la operación, la cual cumplirá con los plazos de atención del banco emisor (aproximadamente 60 días hábiles).

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

Todos los productos cuentan con la garantía de SaniCenter o del fabricante con el plazo que indica en la caja, de no contar con esta información el plazo será de un año. La garantía solo cubre en las ciudades donde SaniCenter tiene tiendas, de requerir revisar un producto que se encuentra en otras ciudades, el cliente deberá enviarlo a los almacenes de Lima para su respectiva verificación y asumir todos los gastos de envío.

Si el producto presentara desperfecto dentro del plazo de garantía, los productos se verificarán y se aplicará los términos de la garantía.

Esta revisión del producto será realizada por un especialista, quien determinará si el desperfecto es atribuible al fabricante o se generó por factores externos. Si se determina que el desperfecto se generó por factores externos; a pesar de que el producto se encuentre dentro del periodo de la garantía, deberás solicitar un servicio de mantenimiento y/o reparación previo pago del costo de la visita técnica, en la que se realizará un diagnóstico de lo sucedido. Si luego del diagnóstico se determina que es posible realizar el servicio se le brindará el presupuesto correspondiente. Este servicio sólo se ofrece durante los 18 meses posteriores a la adquisición del producto. Si los productos son de las marcas Vainsa, Italgrif y Chema lo debe solicitar directamente con dichas marcas.

Los productos adquiridos como: Stock final, saldos, liquidación, venta de exhibición y calidad comercial no cuentan con garantía del fabricante, ni de SaniCenter.

Para cualquier duda o sugerencia puedes comunicarte con atención al cliente escribiéndonos a ventas@sanicenter.com.pe de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y los sábados de 9:00 am a 2:00 pm.

Verificar los manuales de instalación de nuestros porcelanatos, revestimientos y cerámicos.

Datos del cliente:

Nombres y Apellidos: _____

DNI: _____

Firma: _____