



POLÍTICA DE CAMBIOS - DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

Estimado Cliente:

En Prestige Flooring S.A.S, nuestro compromiso es ofrecerle productos de la más alta calidad y garantizar su satisfacción con cada compra. Entendemos que en ocasiones puede ser necesario solicitar cambio, devolución o reembolso.

Hemos diseñado una política clara y justa que busca brindar tranquilidad y confianza en su experiencia con nosotros.

A continuación, encontrará los lineamientos bajo los cuales podemos atender sus solicitudes, en cumplimiento con la legislación colombiana vigente y con el deseo de ofrecerle siempre la mejor atención. En conformidad con la Ley 1480 de 2011, o Estatuto del Consumidor, Prestige Flooring S.A.S. establece las siguientes disposiciones para la gestión de cambios y devoluciones por compras realizadas en nuestros diferentes canales de atención presenciales y virtuales; velando por el cumplimiento de las normativas y la satisfacción de nuestros clientes, bajo condiciones que garanticen la preservación de la calidad de los productos y los intereses de nuestra empresa.

Condiciones Generales para Cambios y Devoluciones

1. Estado del Producto:

Si necesita cambiar o devolver un producto, le ofrecemos un proceso sencillo y transparente. Para hacerlo, tenga en cuenta lo siguiente:

1.1. El producto debe estar sin usar, en su empaque original en perfecto estado, con todos sus accesorios, etiquetas y documentación correspondientes.

1.2. No se acepta la devolución de piezas individuales.

1.3. No se aceptan devoluciones de productos personalizados o en oferta.

1.4. No se aceptan devoluciones de productos ya instalados, en conformidad con el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), el cual indica que aplica devolución de productos ya cortados, instalados, personalizados o confeccionados a la medida.

1.5. Condiciones del producto: Todo producto devuelto debe encontrarse en perfectas condiciones: sin uso, sin instalar, en su empaque original, sin signos de manipulación adicional (reempacado o resellado), y apto para su comercialización como producto de primera calidad. Deberá incluir todos los accesorios y manuales correspondientes.

1.6. Plazo: Las solicitudes de cambio o devolución deben realizarse dentro de los primeros **5 días hábiles siguientes a la entrega del producto**, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 47 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

1.7. Causales aceptadas:

1.7.1. Producto defectuoso de fábrica: Sujeto a la previa revisión y validación por el departamento de calidad de Prestige Flooring S.A.S.

1.7.2. Producto recibido con especificaciones distintas a las solicitadas.

1.7.2.3 Inconsistencia entre la cantidad del material solicitado VS al recibido (**Comprado a través de los diferentes canales de atención**).

Si su solicitud cumple con estos criterios, nos comprometemos a ofrecerle un cambio ajustado a la cotización original por otro producto de igual valor.

Cuando el producto seleccionado sea de un monto inferior a la cotización original la diferencia quedará a favor para una futura compra.

En caso de que el producto seleccionado sea de un monto superior a la cotización original, el cliente deberá pagar la diferencia.

2. Recepción y Verificación:

Al recibir el producto adquirido; el cliente debe inspeccionarlo cuidadosamente y verificar que corresponda a la referencia, tono, tamaño y lote solicitados.

No se aceptarán reclamaciones posteriores por daños visibles, faltantes o diferencias si estos no son reportados al momento de la entrega.

3. Productos no admitidos para cambio o devolución:

3.1. Productos fabricados bajo medidas específicas, personalizados o instalados.

3.2. Mercancía en liquidación, promoción, exhibición o clasificada como de calidad de segunda.

3.3. Productos instalados, incluso si presentan defectos visibles que pudieron haberse detectado antes de su instalación.

3.4. Pedidos fabricados a medida, especiales o personalizados.

3.5. Productos con daños por agua, humedad, líquidos con rayones o golpes.

En caso de detectar tales defectos, el cliente debe abstenerse de instalar el producto y contactar inmediatamente al proveedor por los diferentes canales de atención. **(Ver datos al final del documento pág. 09).**

4. Derecho de Retracto para Compras No Presenciales.

Derecho a retracto: Se dispone de **5 días hábiles** desde la entrega para solicitar una devolución. Los costos de transporte corren por cuenta del comprador. **(Serán deducidos del pago inicial del producto).**

Según el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), éste derecho no aplica si el producto fue instalado o adaptado según las medidas y características específicas del cliente. Por lo tanto, después de instalado, no se aceptan devoluciones por cambio de opinión u otras razones distintas a las incluidas en las presentes condiciones de garantía.

Conforme al Artículo 47 del Estatuto del Consumidor, el derecho de retracto aplica únicamente a compras realizadas por medios no presenciales o virtuales. Las condiciones son:

- El cliente puede solicitar el retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.
- El producto debe devolverse en perfecto estado, sin uso, en su empaque original y apto para la venta.
- El cliente asume los costos de transporte y otros gastos asociados a la devolución.
- Prestige Flooring S.A.S. reembolsará el valor pagado previa inspección del estado del producto devuelto, este proceso podrá tardar hasta 30 días calendario.

5. Exclusiones

- Productos fabricados bajo medidas específicas, personalizados o instalados.
- Mercancía en liquidación, promoción, exhibición o clasificada como de calidad de segunda.
- Productos instalados, incluso si presentan defectos visibles que pudieron haberse detectado antes de su instalación.
- Pedidos fabricados a medida, especiales o personalizados.
- Productos con daños por agua, humedad, líquidos con rayones o

6. Por favor tenga en cuenta:

6.1 Los pisos flotantes, ya sean madera laminada tradicional, pisos orgánicos, pisos de ingeniería, vinílicos SPC, LVT o similares, son productos o que imitan de forma realista texturas naturales, por lo tanto, presentan diferentes vetas, grietas, manchas y gran variedad, diversidad de diseños en su coloración o tonalidad, incluso en una misma placa, lote y/o referencia.

6.2. Los materiales duros ya sean porcelanato, gres, cerámica y piedra sinterizada, son productos que imitan de forma realista texturas naturales, presentan diferentes acabados y gran variedad de diseños en su coloración y tonalidad, incluso en una misma placa, lote y/o referencia.

6.3 Los perfiles y/o accesorios son complementos pueden presentar variaciones en la tonalidad respecto al producto adquirido. Estas diferencias de color son normales y no afectan el desempeño ni la funcionalidad del producto.

Se recomienda revisar previamente las muestras disponibles para asegurar la conformidad estética del conjunto, por lo tanto podrán ser diferentes a las muestras exhibidas en los diferentes puntos de venta.

Las variaciones en dichas características son inherentes a todos nuestros productos, por lo tanto, podrán ser diferentes a las muestras exhibidas en los diferentes puntos de venta.

7. Políticas Específicas para Cambios y Devoluciones Voluntarias.

7.1 Unidades Mínimas para Devolución:

Solo se aceptarán devoluciones de pisos en cantidades completas, a partir de una (1) caja y en unidades de empaque completas.

7.2 Bonos de Recompra:

Para devoluciones aceptadas fuera del derecho de retracto, el cliente recibirá un bono de recompra equivalente al valor pagado. Este bono tendrá una vigencia máxima de doce (12) meses.

8. Garantías y Reposiciones.

En caso de defectos de calidad o fabricación cubiertos por nuestra política de garantía:

Se realizará la reposición del producto por uno igual o de características equivalentes, siempre que el producto defectuoso no haya sido instalado y/o cumpla con los lineamientos estipulados en nuestros diferentes manuales de garantía.

Las variaciones naturales de vetas, tonalidades, color y texturas en: Pisos flotantes (laminados, vinílicos, madera de ingeniería etc.), materiales duros (porcelanatos, gres, cerámica, piedra sinterizada etc.), perfilería y accesorios (guarda escobas, T-molding, .reductores, cuarto bocel, etc.) en los diferentes materiales disponibles no son consideradas fallas de calidad y por tanto, no aplican para cambios o devoluciones.

9. Otras Consideraciones.

9.1. Transporte.

Los costos asociados al transporte en devoluciones o cambios serán asumidos por el cliente, salvo en casos expresamente indicados por nuestras políticas de garantía.

9.2. Verificación del Producto.

Antes de proceder con la instalación, asegúrese de que todas las cajas pertenezcan al mismo lote, tamaño, calidad y tonalidad. La instalación del producto se considera aceptación a plena satisfacción.

10. Procedimiento para Solicitar Cambio, Devolución y/o Reembolso.

Para iniciar el proceso, es importante tener en cuenta los puntos anteriores. Siga estos sencillos pasos:

1. Envíar un correo electrónico a **servicioalcliente@pisosprestige.com** con copia al asesor comercial que te acompañó en el proceso de compra.
2. Indicar en el asunto si es una solicitud de **cambio, devolución y/o reembolso**.
3. Adjuntar los siguientes soportes:
 - Copia de la factura de compra.
 - Rut (Registro único tributario) en caso de aplique.

. Fotografías del producto adquirido donde se evidencia que corresponde al mismo producto descrito en la factura y se encuentra en perfectas condiciones dando cumplimiento a la política de Cambios, devoluciones y/o reembolsos estipulada por Prestige Flooring S.A.S.

- Proporcionar datos de contacto: Nombre Completo/Razón Social, dirección, número teléfono donde podrá contactado vía telefónica o mensaje de texto (SMS, WhatsApp).
- Brindar descripción detallada de las razones por las cuales solicita Cambio, devolución y/o reembolsos .

Una vez suministrada toda la información es importante tener en cuenta:

5. La recepción de la solicitud **cambio, devolución y/o reembolso** será confirmada por los medios de contacto suministrados por el cliente.

Ten en cuenta:

- Puedes consultar el estado de tu solicitud por medio del asesor (a) comercial que te acompañó en el proceso de compra y/o nuestros canales oficiales de atención disponibles en **www.pisosprestige.com**.

11. Tiempo de Respuesta:

- Nuestro equipo evaluará su caso y le proporcionará una respuesta en un plazo máximo de **5 días hábiles**.

12. Logística:

- Una vez iniciado el proceso de **cambio y/o devolución** sera contactado por el departamento de logística y servicio al cliente por correo electrónico, mensaje de texto y/o llamada telefónica informado el procedimiento de entrega o recolección del producto según corresponda el caso.

12.1 Reembolsos:

En caso de ser iniciado un proceso de reembolso sera notificado

por nuestros canales oficiales y se realizará de la siguiente manera:

- Si el pago se efectuó con tarjeta de crédito/débito, el reembolso se procesará a través de la misma entidad financiera y se verá reflejado conforme a tiempos y políticas internas de la entidad.
- Si el pago se realizó en efectivo o por transferencia, se efectuará una consignación a la cuenta bancaria suministrada por el cliente. Para esto debe suministrar certificado bancario el cual debe estar a nombre del titular de la compra.
- Los reembolsos serán procesados dentro de un plazo de hasta **15 días hábiles, según lo estipulado en el Artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.**

13. Importante.

Si la solicitud de cambio, devolución y/o reembolso se deben por razones ajenas a: **Defectos, errores por parte de Prestige Flooring S.AS o no esta estipulado en nuestra política de cambios, devoluciones y/o reembolsos** los costos de transporte correrán por cuenta del cliente.

14. Contacto para cambio y/o devoluciones por Garantía.

14.1. Para iniciar cualquier solicitud de cambio y/o devolución por garantía debe tener en cuenta:

El Manual Técnico de Instalación y Garantía entregado en el momento de la compra están los diferentes canales de atención y encontrará toda la información requerida para realizar esta solicitud.

Estamos Aquí para Ayudarte:

En Prestige Flooring, queremos que su experiencia sea excepcional. Si tiene alguna duda o inquietud, no dude en comunicarse con el asesor comercial que te acompañó en el proceso de compra y/o nuestro equipo de atención al cliente.

Estamos aquí para ofrecerle soluciones y asegurarnos de que quede completamente satisfecho con su compra.

15. Contacto para Cambios Devoluciones y Reembolsos.

- **Teléfonos:** +57 (604) 5607130 / +57 (317) 1572953
- **Email:** servicioalcliente@pisosprestige.com
- **Página web:** www.pisosprestige.com

Gracias por confiar en nosotros. Su satisfacción es nuestra prioridad.

 PRESTIGE®

 Prestige Flooring

 @pisosprestige

 Prestige Flooring

 Prestige Flooring

pisosprestige.com