

POLÍTICAS PÁGINA WEB

Políticas de compra

Servicio al cliente – Información para el cliente

Puedes comprar nuestros muebles y accesorios en cualquiera de nuestras tiendas o página web. (www.castormya.co)

Entrega

Nuestro equipo especializado de logística te garantiza una entrega rápida y segura. Se ocupan del transporte y la entrega del producto hasta la puerta del inmueble. Contacta a uno de nuestros asesores para más información.

Plazo de entrega

Dado que la mayor parte de nuestra catálogo se realiza en función de tus necesidades, no tenemos todos los productos en stock. Manejamos un tiempo aproximado de entrega para productos desarrollados es de 30 días. Si el producto está disponible en stock, podrá ser entregado en los días siguientes a la compra. Contacta a uno de nuestros asesores para más información.

Pedidos por teléfono

Estaremos encantados de aceptar pedidos por teléfono. Ponte en contacto con uno de nuestros asesores para conocer los detalles.

Accesorios

Algunos de los accesorios utilizados para las fotografías de este catálogo, son objetos de ambientación, por lo tanto, no están disponibles en nuestras tiendas.

Precio

Todos los precios de venta sugeridos están en COP (\$) e incluyen IVA.

Pago

Aceptamos pagos por tarjetas de crédito, PSE y transferencias bancarias. De forma presencial también aceptamos efectivo y cheques.

Descuento y campañas

Las ofertas actuales mostradas en esta página web no son válidas para aplicar en compras anteriores y no pueden ser combinadas con otras ofertas especiales/promociones/descuentos. Las ofertas de www.castormya.co NO necesariamente están vigentes en las tiendas físicas, ni las ofertas físicas están vigentes en la página web.

Bonos y regalos

Los bonos de regalos y de descuentos los puedes redimir en nuestras tiendas Castor Muebles Y Accesorios.

Política de envíos

Todos nuestros productos tendrán envío gratis en las ciudades: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Santa Marta y Montería. Para todas las demás ciudades, aplican tarifas de envío según locación.

Cuidado de los muebles

Cuidado de los muebles

Las cosas buenas duran aún más tiempo cuando se cuidan. Te ofrecemos a continuación la mejor manera de cuidar tus muebles Castor Muebles y Accesorios.

Madera y tríplex decorativos

La luz afecta a la madera y a los tríplex decorativos. Durante las primeras seis u ocho semanas, cuando el mueble está absorbiendo por primera vez la luz que lo rodea, no coloques ningún objeto sobre las superficies para evitar que se produzcan marcas o círculos permanentes. Al principio, los muebles nuevos necesitarán algún tiempo para absorber la luz antes de adaptarse al tono de tus otros muebles. Sólo se ha de utilizar agua en pequeñas cantidades y únicamente aplicándola con un paño húmedo. Después del paño húmedo, pasa siempre un paño seco.

Tapicería en general

Cuando sea posible, intercambia los cojines del asiento y del respaldo de manera regular. Esto para alargar la vida de los cojines y garantizar un desgaste uniforme a lo largo de los años. Es necesario sacudir regularmente los cojines con relleno de espuma, plumas o fibras para que mantengan la estabilidad de la forma.

Tapicerías

Protege las telas de la exposición directa a la luz solar para prevenir que los colores pierdan.

Limpieza normal: Limpia regularmente con un aspirador y utiliza el Limpiador de Textiles de Castor Muebles y Accesorios para la limpieza general.

Trata las telas antes de su uso con el Protector de Textiles de Castor Muebles y Accesorios para evitar que las manchas y la suciedad penetren en las fibras textiles. Cuando el tejido tiene que ser limpiado, aspira tu mueble y aplica el Limpiador de Textiles de Castor Muebles y Accesorios seguido del Protector de Textiles de Castor Muebles y Accesorios para mantener la tela.

Muebles de exteriores

Las piezas de pitillo o tubo de plástico deben limpiarse con un paño limpio y húmedo, puedes añadir un poco de detergente. No utilices productos de limpieza que puedan rayar o corroer la superficie.

Los objetos calientes tales como ollas, sartenes y velas de té nunca deben colocarse directamente sobre las superficies de las mesas.

Los muebles para exteriores son ideales para uso al aire libre, pero durante largos periodos de mal tiempo se recomienda cubrirlos o guardarlos en el interior.

Manipulación y empaque

Todos nuestros muebles de madera se empacan de manera segura de acuerdo a las necesidades de nuestros transportes. Todos los artículos están protegidos en la superficie y los bordes con cartón, espuma y pelex. Estos han sido probados para ayudar a proteger los elementos que se dañen en caso de golpes.

Políticas de garantías y devoluciones

Cancelación de compra

El Usuario podrá cancelar la compra de Productos realizada a través del Sitio Web y teléfonos de contacto y servicio al cliente siempre y cuando los Productos adquiridos no hayan salido de las oficinas de Castor Muebles y Accesorios S.A.S. En caso de que los Productos ya hayan sido enviados, el Usuario no podrá cancelar la compra realizada, y tendrá que comunicarse con nuestras líneas de contacto para realizar la debida devolución de los Productos bajo las indicaciones de las devoluciones explicadas más adelante.

En caso de que los Productos adquiridos por el Usuario no hayan sido enviados, la opción de cancelación estará disponible y se hará la devolución total del dinero incluyendo el envío.

Condiciones de devolución

El cambio o devolución de un producto adquirido en www.castormya.co puede solicitarse dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la entrega, a través de nuestros canales de atención al cliente: WhatsApp, Facebook, Instagram, llamadas o correo.

En ningún caso se acepta la devolución o cambio de productos que hayan sido usados o abiertos (de aplicarse) previamente.

Si deseas realizar cambio de los productos adquiridos a través de nuestra página web, te aclaramos que los costos de transporte para la recolección de la mercancía y nuevo envío serán asumidos por nosotros. Lo anterior no afecta las garantías legales y demás derechos reconocidos al consumidor por la legislación vigente.

El o los Productos deben encontrarse en las mismas condiciones en las que fueron entregados al Usuario y encontrarse, en la medida de lo posible, con el empaque y etiquetado original, o alternativamente en algún formato similar que garantice la devolución en perfecto estado. La verificación del producto devuelto se hará en las instalaciones de Castor Muebles y Accesorios S.A.S. donde se realizará una evaluación para efectuar o no la devolución.

No se harán devoluciones sobre productos en promoción.

Garantías

Las garantías de Producto varían según su naturaleza y definición aplicada a la ley. Las garantías sobre productos permiten a Castor Muebles y Accesorios S.A.S. reparar y/o reemplazar el producto siempre y cuando Castor Muebles y Accesorios S.A.S. lo considere. No se harán devoluciones de dinero sobre garantías.

Garantías de nuestros productos

Para muebles, camas, comedores, sillas y complementos se otorga una garantía de un (1) año sobre defectos de fabricación en estructura, mecanismos y materiales.

Tapizados de muebles tienen garantía de 1 año sobre defectos de costuras y defectos de fabricación.

Para colchones tienen una garantía de cinco (5) años sobre defectos de fabricación, la garantía es otorgada directamente por el fabricante por medio de Castor Muebles y Accesorios. Según los pasos descritos anteriormente.

No cubrimos daños ocasionados por una mala instalación realizada por el cliente o por daños ocasionados en el ingreso al inmueble, somos responsables hasta la puerta del inmueble.

No cubrimos deterioros en estructura, materiales y tapizados ocasionados por uso indebido, golpes, exposición a factores como luz solar y artificial, intemperie, humedad, utilización de productos de limpieza inadecuados y por incumplimiento a los consejos dados para el cuidado de los muebles. La garantía se cubre mediante arreglo o cambio de acuerdo a criterio de

Castor Muebles y Accesorios S.A.S., después de haber llevado a cabo la respectiva revisión técnica.

Es causal de pérdida de la garantía si el cliente decide hacer modificaciones al Producto.

Reembolsos

Todos los reembolsos aplicables se realizarán quince (15) días hábiles después de la verificación y confirmación por parte del cliente y de Castor Muebles y Accesorios S.A.S. de que los productos fueron devueltos de manera satisfactoria. Se le reembolsará al usuario el costo de los productos y el costo del flete siempre y cuando se haya cancelado antes de realizar el envío.

El reembolso se hará por medio de transferencia a cuenta bancaria la cual será provista por el Usuario formalmente vía correo electrónico directamente desde la cuenta del Usuario que compró el Producto.

Desde el momento de recibir la información Castor Muebles y Accesorios S.A.S. tiene quince (15) días hábiles para hacer el reintegro del dinero.

Garantías y devoluciones (en la descripción del producto)

Tenemos garantía de 1 año

El proceso de devolución es el siguiente: Nosotros asumiremos el costo por ti, por ley tienes 5 días hábiles para devolver el producto sin ningún costo.

Aunque no está de más aclararte que el producto tiene que estar en las mismas condiciones que lo recibiste en la puerta de tu inmueble, si no es así no podremos hacerte la devolución.

El proceso de garantía es el siguiente

Primero debes comunicarte al WhatsApp O al correo con las fotos del producto y contado un poco lo sucedido. Te recordamos que la garantía aplica por fallas del producto no por mal uso.

Si el producto aplica para ser arreglado o modificado por fallas del producto, nosotros recogeremos y entregaremos el producto solucionado. Si el producto NO aplica para garantía, tienes la opción de acceder al servicio de reparación por un costo por definir según el problema. El cliente asumirá estos costos de transporte.

Este proceso se puede demorar hasta 15 días hábiles, así que ten un poco de paciencia si esto te sucede. Al final lo solucionaremos para ti.