

# POLÍTICAS DE COMPRA - CASTOR MUEBLES Y ACCESORIOS

## 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](http://www.castormya.co))

### *Entrega*

Nuestro equipo especializado de logística te garantiza una entrega rápida y segura. Ellos serán los encargados 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 nuestro catálogo se realiza en función de tus necesidades, no tenemos todos los productos en stock. Manejamos un tiempo aproximado de entrega para productos desarrollados de 25 a 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, transferencias bancarias, efectivo y cheques.

### *Descuento y campañas*

Las ofertas vigentes en nuestra tienda no son válidas para aplicar en compras anteriores y no pueden ser combinadas con otras ofertas especiales/promociones/descuentos. Las ofertas vigentes en las tiendas físicas, no necesariamente están vigentes en la página web.

### *Bonos y regalos*

Los bonos de regalos y de descuentos los puedes redimir en cualquiera de nuestras tiendas Castor Muebles Y Accesorios. Estos tienen una duración de tres meses, después de haber sido otorgado el bono. Estos bonos no aplican para compras en el website, solo para nuestros puntos físicos. No son acumulables y con ellos no podrás pagar saldos. Los Bonos de regalo otorgados por Castor no se pueden redimir en combos o promociones vigentes.

### *Política de envíos*

Para el envío de todos nuestros productos aplican tarifas de envío según la locación y este flete deberá ser asumido por el cliente. Aplican condiciones y restricciones\*

En caso tal, de que desees reclamar tus productos en nuestro centro logístico en la ciudad de Barranquilla. Deberás comunicarte con tu asesora y programar la recogida y solicitar previa autorización del tercero el cual deberá tener ARL en vigencia según la ley.

## **Cuidado de los muebles**

### *Cuidado de los muebles*

Un producto de calidad, tiene mayor duración cuando recibe el cuidado requerido. Te ofrecemos a continuación la mejor manera de cuidar tus muebles Castor Muebles y Accesorios.

### *Madera y triplex decorativos*

La luz afecta a la madera y a los triplex 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 en nuestra tienda física, teléfonos de contacto y servicio al cliente, siempre y cuando los productos adquiridos no estén en producción, es decir, con un plazo de máximo 3 días posterior a la fecha de compra.

En caso de que los productos ya estén en producción, 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 estén en producción, la opción de cancelación estará disponible y se hará la devolución total del dinero mediante un bono redimible en nuestra tienda, con vigencia de un año.

### *Condiciones de devolución*

El cambio o devolución de un producto adquirido en nuestra tienda 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 electrónico. 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, te aclaramos que los costos de transporte para la recolección de la mercancía y nuevo envío, serán asumidos por nosotros en caso de **presentarse defectos de fabricación en estructura, mecanismos y materiales**; por el contrario, si es un cambio por gusto personal, el envío será asumido por el cliente. 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 un (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:

1. 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.
2. 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.

Cobertura: Solamente serán cubiertos por garantía, los productos reclamados por EL CLIENTE, que luego de la evaluación realizada por el técnico de Calidad de CASTOR se determine que la falla obedece netamente a problemas de calidad y/o procesos de fabricación, de acuerdo a las siguientes causales Anexo I:

CASUAL		COBERTURA
Pintura chorreada	Pintura	1 Año
Pintura craquelada		
Pintura diferencia de tono		
Bordes sin pintura o con malos acabados		
Carpintería y pintura pegas abiertas	Estructura	1 Año
Patas desprendidas y/o desprendimiento de piezas		
Estructura desajustada		
Madera rejada		
Desnivel	Ensamble	1 Año

Para el caso de los Clientes locales se programará la visita del técnico de calidad CASTOR para evaluar las solicitudes; Para el caso de los clientes nacionales se tomará para la evaluación de la procedencia las pruebas fotográficas y videos

Tiempo: Castor muebles y accesorios reconoce la garantía a los productos vendidos al CLIENTE según la casual del reclamo. El tiempo de garantía establecido comienza a aplicar desde la fecha en que es adquirido el producto por el CLIENTE según fecha de Remisión o factura de compra.

Reclamos fuera del tiempo de garantía: El producto que presente un lapso de tiempo de compra mayor al establecido de un año (fecha de Remisión o factura de compra), no aplicará para la garantía.

Requisitos: Para poder aplicar a la garantía, el producto no puede presentar síntomas evidentes de maltrato, mal uso o manipulación inadecuada sobre el mismo por parte del CONSUMIDOR y estar dentro de los términos de la cobertura de esta política. Para esto es indispensable se tengan en cuenta y sean cumplidos estrictamente, los casos específicos que no son aplicables a garantías, las advertencias y recomendaciones para el óptimo uso y cuidado de los productos y las resistencias de pesos recomendados para el uso por cada referencia, según se muestra en el anexo I de la presente norma. En caso de que el producto que sea aceptado por garantía presente otras condiciones fuera de ella, solamente se atenderá el causal que se encuentre bajo la cobertura de este documento.

A continuación, se relacionan los requisitos y condiciones que se deben cumplir para entrar dentro de los términos de la garantía:

No.	ADVERTENCIAS PARA EL BUEN USO Y RECOMENDACIONES PARA EL CUIDADO DEL PRODUCTO
1	No expongas los productos a temperaturas extremas ni cambios de humedad, exponer el mueble a la luz directa del puede generar cambios en la coloración de los productos (Leer manual de especificaciones del producto, si aplica o no para exteriores)
2	Evitar exponer y/o el contacto del producto con abrasivos, utilizar sobre superficies limpias y en lugares cerrados que no tengan exposición al aire libre y/o materiales que deterioren el producto.
3	No utilizar detergentes y/o productos abrasivos ni corrosivos.
4	No utilizar el producto sobre superficie rugosa o lugar con suciedad.
5	No utilizar el producto o mueble para otro fin diferente a la cual fue fabricado, abstenerse de pararse sobre la silla o sofá y/o utilizar como escalera.
6	No utilices esponjas abrasivas.
7	No arrastres los objetos, procura levantarlos.
8	Intenta mantener tus mascotas alejadas de los muebles que pueden rayas el cuero, tela o tejido.
9	No sobrepasar resistencia máxima de peso establecida por producto.
10	Recuerda que las estructuras metálicas no pueden recibir agua directamente, si por algún motivo esto sucede, seca inmediatamente con un paño seco, para evitar oxidación.

CASTOR pueda diagnosticar de manera clara y oportuna cada reclamo determinando así, si este aplica o no para ser cubierto por la garantía.

## Servicio

Si el reclamo del cliente no obedece a una causa de problema de calidad, Es decir, que equivale a un mal uso del producto o en su defecto está fuera del tiempo estipulado de garantía, se ofrecerá al cliente opción del servicio de reparación por un costo previamente cotizado al área estipulada, como opción para brindarle la solución, y se aplica el mismo procedimiento de garantía, solamente anexando la información adicional del cobro del mismo.

ITEM	PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN	FLUJO
1	Recepción de queja del cliente	El cliente una vez realice la queja o reclamo por alguna causal de calidad de un producto comprado en la tienda Castor, el vendedor deberá tomar la información completa del reclamo: Referencia, cantidad, causal por la cual solicita garantía.	Cliente a vendedor

2	Solicitar evidencias fotográficas	El vendedor una vez tenga la información completa de la garantía, deberá solicitar al cliente evidencias fotográficas del producto con defecto, como soporte de la garantía a realizar.	Vendedor al cliente
3	Solicitar una inspección de calidad, entregando toda la información completa	El vendedor deberá reportar al área de servicio al cliente o quien tenga a cargo el proceso el reclamo del cliente suministrando toda la información completa señalada anteriormente y compartiendo las evidencias fotográficas	Vendedor a calidad
4	Programar inspección/diagnóstico	El área de servicio al cliente deberá programar el envío para la inspección/diagnóstico y ejecutar esa gestión en máximo 3 días después de la solicitud. La persona enviada a realizar la inspección deberá tener el criterio para revisar e identificar dos aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el producto aplica para la garantía o no</li> <li>• Si el producto puede repararlo en casa en ese mismo instante, o si debe hacerse inmediatamente la recogida para la reparación en fábrica.</li> </ul> NOTA: El deberá llenar un documento de la inspección del producto para controlar las entradas de los mismos y seguimiento de la respuesta al cliente	Calidad - técnico - calidad
5	Toma de decisiones para solución de solicitud: Garantía o servicio, Máximo 5 días	Si el reclamo obedece a una garantía, se debe gestionar la reparación en Máximo 5 días hábiles, si la solicitud es un servicio se deberá informar al vendedor el costo de la reparación y posterior aval por parte del cliente para el arreglo.	Calidad - vendedor - cliente

CUMPLIMIENTO La Gerencia comercial y Asesoras son los responsables de impartir las instrucciones pertinentes al Cliente y las áreas responsables de su aplicación, al igual que del control, seguimiento y el aseguramiento de cada una de las presentes políticas.

Control Interno y el área de Calidad efectuarán el seguimiento y control al cumplimiento del presente procedimiento, de acuerdo con los programas de seguimiento.

### *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.

-Los productos vendidos del Stock no tendrán inconveniente en su devolución cuando obedezca a causas inherentes a la calidad o venta-

-Los productos PERSONALIZADOS, comprados bajo medidas, gusto y características específicas con un proceso de producción exclusivo no tendrán derecho a devolución, ya que fue elaborado a la medida y gusto del cliente y no es factible o fácil la venta a otro cliente

### **COMPENSACIÓN DE GASTOS**

- En toda solicitud de devolución, CASTOR descontará el 15% del valor solicitado en devolución como penalidad que corresponde a gastos administrativos y logísticos.