

# Política de cambios y Devoluciones - VIDAR

Para cualquier solicitud de cambio o devolución, el cliente deberá presentar la nota de despacho correspondiente, ya que esta valida la entrega y recepción del producto.

## 1. Plazo para Solicitar el Cambio o Devolución

El cliente de Lima dispone de un plazo máximo de 7 días calendario contados desde la fecha de recepción del producto para iniciar el proceso de cambio o devolución.

El cliente de provincia dispone de un plazo máximo de 15 días calendario contados desde la fecha de envío de la mercadería (se recomienda revisar la mercadería una vez recibida de agencia).

## 2. Condiciones del Producto

Para proceder con el cambio o devolución, el producto debe cumplir las siguientes condiciones:

- Estar sin uso, en perfecto estado y sin señales de desgaste.
- No se aceptarán devoluciones si el producto presenta daños ocasionados por instalación incorrecta, uso inadecuado o manipulación por terceros (como golpes, rayaduras, cortes).
- Conservar en su empaque original completo, incluyendo cajas, plásticos, etiquetas, manuales y accesorios.
- No presentar daños ocasionados por el cliente.
- En caso de posibles fallas de fábrica no visibles, el producto será evaluado por el área de Postventa y Almacén.

## 3. Registro fotográfico obligatorio

Para toda evaluación de postventa:

- El cliente debe enviar fotos y/o videos antes de iniciar el proceso.

## 4. Revisión técnica obligatoria

- Para todos los productos con posible falla, se debe indicar que la empresa realizará una evaluación técnica previa antes de aprobar el cambio o devolución.

## 5. Productos No Elegibles

No se aceptarán cambios ni devoluciones en los siguientes casos:

- Productos adquiridos en oferta o liquidación.
- Productos instalados.
- Productos personalizados o hechos a medida (cortes especiales).
- Siliconas por unidades, se exceptuará a partir de 1 caja sellada (24 und).
- Toda pieza suelta de los accesorios complementarios de: piso deck, wall panel, panel mármol, panel bambú, zócalos en general y líneas de aluminio, por ser susceptibles al deterioro, exceptuando productos a partir de 1 caja o bolsa dependiendo del producto.

## 6. Proceso y Responsabilidad de Costos

- La solicitud debe realizarse a través del vendedor, quien informará el caso al área de Postventa.
- Costos de envío:
  - Si el motivo es falla de fábrica, VIDAR asumirá los gastos **PREVIA EVALUACION DEL AREA ENCARGADA.**
  - Si el motivo es cambio por decisión del cliente, los gastos serán asumidos por el cliente.

## 7. Opciones de Reembolso

El cliente podrá optar por:

- Cambio por otro producto.
- Nota de crédito (saldo a favor).
- Devolución del dinero.
- El proceso de devolución puede tardar hasta 2 días hábiles, previa autorización del área de postventa, que debe dar respuesta en un plazo máximo de 3 días hábiles.

## 8. Monto máximo de reembolso

- El reembolso se realiza únicamente por el valor pagado del producto.
- No se cubren gastos indirectos como:
  - Instalación.
  - Mano de obra.
  - Materiales adicionales usados por el cliente.
  - Desinstalación.

## 9. Conformidad en la Entrega

Al momento de la entrega, el cliente debe revisar el producto y firmar la guía de despacho. Una vez firmada, se considera aceptado el estado físico del producto, por lo que no se aceptarán reclamos posteriores por daños visibles. El cliente tiene derecho a revisar el producto antes de firmar.

## 10. Derecho a rechazar devoluciones fuera de política

VIDAR se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud que no cumpla con las condiciones establecidas.

