

## CONDICIONES DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍA

### **POLÍTICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**

- Para los usuarios que hacen su compra por medios no presenciales (Compra telefónica, Chat, WhatsApp o a través de nuestra Página Web) aplica el derecho al retractor, es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; esto es, por parte del Usuario reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta y por parte de ALMACENES CORONA S.A.S, efectuando la devolución de lo pagado por el producto.
- De acuerdo con lo consagrado en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el término máximo para ejercer este derecho es de 5 días hábiles contados a partir de la entrega del producto. Los costos de transporte y demás, incurridos en la devolución son asumidos por el comprador. Conoce las condiciones para hacer válido el derecho al retractor ingresando a <https://corona.co/terminos-condiciones#derecho-retracto>.
- Para gestionar el derecho de retractor debes comunicarte con la línea Nacional 01 8000 512030 y en Bogotá 4 04 88 84 o enviar un correo electrónico a [servicioalclienteac@corona.com.co](mailto:servicioalclienteac@corona.com.co)
- El plazo máximo que tienes para solicitar el cambio o devolución de productos será de 30 días calendario a partir de la fecha de entrega del producto.
- Los saldos a favor por cambios o devoluciones se entregarán en bono recompra por el valor pagado por los productos, previa verificación del estado de los mismos. Estos bonos de recompra se deberán hacer efectivos a más tardar dentro de los 6 meses siguientes a la entrega de los mismos.
- Todo producto que devuelvas o cambies debe estar en perfectas condiciones y ser apto para la venta, en su empaque original, sin uso, sin armar, con los accesorios que se vende y manual, según aplique.
- No se aceptan cambios ni devoluciones de productos hechos bajo medidas y encargo, tales como mesones, espejos, muebles de baño y cocina, closets, vestier, divisiones de vidrio, pavé, jacuzzis, bañeras, decorados pintados a mano y pinturas preparadas bajo especificaciones particulares, entre otros. Lo anterior debido a que dichos productos han sido fabricados especialmente para cada cliente.
- Las vajillas compradas de manera presencial en Centros Corona no tienen posibilidad de cambios por fisura, rotura o rayado después de que el cliente firme el documento de entrega. Recuerda revisar el producto antes de firmar el documento de entrega.
- Las solicitudes de cambio o devolución de pisos y paredes únicamente se realizarán a partir de 1 caja en adelante y por cajas, no por unidades individuales fuera de su empaque original. Cada caja que pretenda ser devuelta o cambiada debe estar completa, en su empaque original y en perfectas condiciones.
- Los productos en oferta, liquidación, exhibición, promoción o calificados como calidad segunda no aplican para cambio ni devoluciones.
- No se pueden cambiar o devolver productos que hagan parte de un combo o partes o elementos que sean parte de un producto.
- Los cambios y devoluciones de producto se pueden realizar en cualquiera de los Puntos de Venta de Almacenes Corona S.A.S.
- Para cambio de productos y devoluciones por personal diferente al titular de la cuenta, que es quien figura como cliente en la factura, ten presente lo siguiente:
  - Persona Natural: Se debe presentar carta de autorización original firmada, así como fotocopia de cédula o documento de identificación del titular.
  - Persona Jurídica: Carta de autorización original firmada por el representante legal de la empresa. Esta carta deberá indicar el nombre e identificación de la persona autorizada para realizar el cambio o devolución, no podrá tener más de 30 días desde su expedición y se deberá acompañar de fotocopia de la cédula o documento de identificación del representante legal y del certificado de existencia y representación expedido por la Cámara de Comercio, con una vigencia menor a 30 días. La persona autorizada deberá presentar su documento de identidad con fines de verificación.

### **POLÍTICAS DE GARANTÍA**

- Cuando recibas el producto adquirido, sea en el almacén o en tu domicilio, revisa que esté en perfecto estado, que corresponda a la referencia adquirida y corrobora el tono y tamaño en los casos que aplique. Antes de firmar el documento de entrega exige al personal de entregas tu factura. No se aceptan reclamos por faltantes, daños o golpes después de recibida la mercancía.
- Si tienes alguna novedad o inconformidad con la entrega del producto, por favor regístralo en el documento de entrega y comunícate de inmediato a la línea Nacional 01 8000 512030 y en Bogotá 4 04 88 84.
- ALMACENES CORONA S.A.S. no cubre la garantía por productos instalados que presenten diferencias en tamaño, tono, color, rayado, por alabeo o cualquier defecto visible que pudiera ser detectado antes de la instalación. En los casos en los cuales encuentres este tipo de defectos, por favor abstente de instalar el producto y comunícate inmediatamente a la línea Nacional 01 8000 512030 y en Bogotá 4 04 88 84. Antes de instalar, revisa cuidadosamente el producto y asegúrate que corresponda a las especificaciones solicitadas y verifica permanentemente la instalación.

- Para productos de exhibición no aplicará garantía por defectos estéticos. La garantía de estos productos será de 3 meses contados desde la fecha de entrega del producto.
- En caso de reposición de producto por garantía, este deberá ser igual al producto inicialmente adquirido y en caso de no existir referencias iguales se procederá a entregar otro producto de equivalentes características y mismo valor del producto inicialmente adquirido; no se hará reposición por productos de mayor valor. En el caso que quieras un producto de mayor valor, tendrás que asumir el excedente.
- La garantía no aplica si permites que personas diferentes a los técnicos de Almacenes Corona S.A.S. ejecuten modificaciones o reparaciones a los productos adquiridos.
- ALMACENES CORONA S.A.S. ofrecerá garantía sobre productos y servicios adquiridos en sus puntos de venta. Cualquier compra de productos o contratación de servicios con una persona o empresa externa no será responsabilidad de Almacenes Corona S.A.S.
- Para determinar si la garantía procede o no, previamente se llevará a cabo diagnóstico técnico. Si la garantía no procede se genera un cobro de la visita que es informado previamente al cliente.
- En los casos en los que de acuerdo a la Ley 1480 de 2011 y al Decreto 735 de 2013 aplique la devolución de dinero, ésta se realizará a través del mismo medio de pago utilizado y los tiempos de dicha devolución estarán sujetos a los tiempos del trámite razonable según cada caso y entidad bancaria, de ser el caso.
- En caso de repetirse la falla, a tu elección se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.
- La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido resulta en que el defecto se debe a: Fuerza mayor o caso fortuito, el hecho de un tercero, el uso indebido del bien o, que no se atendieron las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento y recomendaciones indicados en el manual del producto, en la garantía o en la página web [www.corona.co/garantias](http://www.corona.co/garantias).
- La garantía tampoco aplica en los eventos contemplados en las exclusiones que se encuentran en la información que se encuentra en las cajas de los productos o en la página de internet [www.corona.co/garantias](http://www.corona.co/garantias).
- Una vez expire el término de la garantía legal, deberás asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el producto.
- Los mármoles, granitos, piedras y pizarras son productos naturales que presentan diferentes vetas, lunares, manchas y variedad en su coloración o tonalidad, incluso en una misma placa y/o referencia. Las variaciones en dichas características son inherentes a los mencionados productos por lo cual siempre serán diferentes a las muestras exhibidas en los almacenes. Teniendo en consideración a que las variaciones mencionadas no son fallas de calidad, idoneidad ni seguridad del producto, para estos casos la garantía no aplica.
- Pisos y paredes en calidad comercial (segunda) no tienen garantía por defectos estéticos como rayado, manchas, diferencia de color o despuntes. Estos productos los identificas porque su caja es de color rojo y la referencia inicia con el número 2.
- Para herrajes de cocinas instaladas en zonas expuestas a salinidad en el ambiente, sobre todo zonas costeras, la garantía por oxidación de dichos herrajes será de 3 meses por tratarse de ambientes agresivos que afectan este tipo de materiales.

### **RECOMENDACIONES GENERALES**

- ALMACENES CORONA S.A.S. se reserva el derecho de cambiar las colecciones o discontinuar la comercialización de cualquier producto sin previo aviso. Ten en cuenta incluir un remanente de tu producto y guardar material sobrante para cualquier cambio o reparación.
- El precio de las cocinas estándar marca Corona no incluye la instalación de ninguno de sus componentes (muebles, mesón, campana, estufa, grifería). Este servicio podrá ser contratado como un adicional directamente en los almacenes en que contemos con dicho servicio o a través de nuestra Página Web [www.corona.co](http://www.corona.co).
- Antes de instalar pisos y paredes, debes realizar un tendido en seco.
- Recuerda que para piezas rectangulares la instalación trabada (diseño ladrillo) no podrá exceder el 25% del total del tamaño de la pieza.
- Recuerda que los Pisos y Paredes pueden presentar una variación de tamaño entre las baldosas, que estará acorde a lo definido por la norma NTC919.
- Recuerda seguir las instrucciones de uso y mantenimiento de los productos para asegurar su durabilidad, las cuales se encuentran en sus empaques, así como en nuestra página Web [www.corona.co/garantias](http://www.corona.co/garantias).
- Para pisos en porcelanato, cocinas, divisiones en vidrio y mesones recuerda que debes realizar un mantenimiento anual para asegurar el buen funcionamiento y estética de los productos. Estas recomendaciones se encuentran ubicadas en nuestra página web [www.corona.co/garantias](http://www.corona.co/garantias).
- Recuerda que después de la instalación de un porcelanato pulido deberás retirar la capa protectora o capa cerosa que trae, no aplicarán garantías de este producto por no seguir esta recomendación.
- Periódicamente revisa tu mesón, grifería y otros productos que puedan presentar posibles filtraciones y goteos de agua, Almacenes Corona S.A.S. no se hará responsable por la afectación de los muebles por efecto de la humedad o de plagas como gorgojo, comején, etc. Se recomienda fumigar el espacio en contra de este tipo de insectos antes de hacer la instalación y mínimo anualmente.

- Recuerda guardar las etiquetas de las cajas de pisos y paredes en caso de presentar alguna novedad en la instalación o si llegas a necesitar material del mismo producto. Almacenes Corona S.A.S no puede garantizar el mismo tono y tamaño del producto en diferentes compras. Recuerda guardar el “sticker” de tu Pintura preparada para poder coincidir con el mismo color seleccionado inicialmente.
- ALMACENES CORONA S.A.S. ofrece el Servicio de toma de medidas y diseño, sin embargo, no se hace responsable por las cantidades sugeridas al no ser quien instale dichos productos. Las cantidades utilizadas y los desperdicios en la ejecución de la remodelación serán responsabilidad del cliente. Los faltantes y sobrantes serán tramitados por ti teniendo en cuenta las Políticas, los cambios de lote y de colección.

**CONSULTA EL TIEMPO NUESTRAS GARANTÍAS Y LAS RECOMENDACIONES E INSTRUCCIONES DE TUS PRODUCTOS EN [www.corona.co/garantias](http://www.corona.co/garantias).** Los tiempos de garantía están sujetos al cumplimiento de las recomendaciones e instrucciones de instalación, limpieza y uso que están en la página de internet y en los empaques de los productos. El tiempo de garantía empezará a contar desde la fecha de entrega del producto.



[www.corona.co/contactenos](http://www.corona.co/contactenos)  
**Página web**



[servicioalclienteac@corona.com.co](mailto:servicioalclienteac@corona.com.co)  
**Correo electrónico**



Nacional 01 8000 51 20 30  
Bogotá 404 88 84  
**Línea gratuita**



**Libro PQRS**  
(peticiones, quejas, reclamos y sugerencias)  
**Libro de sugerencias**