



## Política de Cambios y Devoluciones

- Se aceptan cambios o devoluciones de dinero de piezas entregadas bajo la condición que no hayan sido instaladas ni afectadas.
- No se hacen devoluciones en los siguientes casos:
- Intervención de terceros: reparación, pintura, alteración física.
- Productos rotos que no se notifiquen dentro del plazo de revisión de 3 días.
- Productos en oferta.
- Daños por mal manejo, uso inadecuado o falta de cuidado.

## Soporte y Garantías

### Garantía de Calidad

Cada producto de Imperfecto viene con una garantía de un año contra defectos de fabricación. Valoramos la autenticidad y la integridad de nuestras creaciones; sin embargo, es importante recordar que el concreto es un material vivo. Como tal, no cubrimos daños resultantes de uso inadecuado o situaciones anómalas.

Al momento de recibir los productos, haga una revisión detallada del estado de los mismos. Tiene un período de revisión y notificación de 3 días para informar cualquier defecto. Para solicitar un bono de devolución, es necesario adjuntar pruebas del daño, como fotografías, dentro de este plazo de 3 días. Esto nos permitirá hacer un debido acompañamiento en temas de garantía y asegurar la satisfacción con su compra.

### Unicidad del Material

El concreto, con su esencia orgánica y natural, puede presentar variaciones de tono, pequeñas imperfecciones, como porosidad controlada o diferencias cromáticas y microfisuras. Estas características no son defectos, sino testimonios de la autenticidad y el proceso artesanal de cada pieza, y no afectan su funcionalidad ni durabilidad.

### Variedad Cromática

Es natural que nuestras piezas exhiban variaciones en coloración, reflejando la belleza y singularidad del material que es el cemento y el proceso artístico involucrado en la creación de cada una de las piezas.

## Términos y Condiciones

### Pedidos

- Cada pieza de Imperfecto es única, presentando variaciones naturales en tonos y porosidad, características inherentes al material concreto.
- Las personas jurídicas o copropiedades que realizan el pedido deben estar debidamente autorizadas y contar con facultades legales para ello.
- La persona que recibe el producto debe estar autorizada y firmar el comprobante de recepción.

### Modificación de Pedidos:

- Los clientes pueden solicitar el retracto o modificación de su pedido dentro de los 2 días siguientes al pago.
- No se realizan devoluciones de dinero; en cambio, se ofrecerán bonos para productos o el reemplazo de la pieza.
- Cualquier modificación de pedido puede alterar la fecha de entrega, la cual será notificada una vez aprobados los cambios.

### Entrega:

- La entrega se realizará en la dirección suministrada por el cliente.
- El costo del transporte se especificará en la cotización y será asumido por el cliente.
- El despacho está sujeto a la disponibilidad de vehículos y a la programación establecida.
- Las entregas no se realizan a una hora específica; se notificará al cliente una franja horaria para la entrega.
- El producto se entregará en la entrada de la obra, lobby, recepción o puerta del cliente.
- Imperfecto no facilita personal para el descargue; debe estar presente una persona autorizada para la recepción.
- Es necesario realizar mantenimiento periódico a las piezas para garantizar sus características estéticas y su durabilidad.