



Imperfecto

**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.**

**USO DIFERENTE AL INSTRUIDO O EN CONTEXTOS FUERA
DE LO PREVISTO.**

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.

EXCLUSIONES

Los productos entregados pueden presentar variaciones en color, porosidad, etc., lo cual no se considera defecto y no está cubierto por la garantía.

No se aceptan reclamos una vez instaladas las piezas.

Exclusiones debidas a sucesos de fuerza mayor como desastres naturales y casos fortuitos como incendios, golpes o impactos sobre los materiales.

No se cubren los problemas generados por la instalación, como la mala calidad de la estructura de soporte, deficiencias estructurales, omisión o incorrecta localización y tratamiento de juntas de construcción, entre otros.

Exclusión por deterioro de los materiales durante el transporte y/o almacenamiento inadecuado. Deterioro y desgaste natural por el uso en el tiempo.