

## **GARANTÍAS**

Para Cuadrilla y su grupo de aliados y creadores la calidad es un compromiso. Por lo tanto respondemos por los problemas de calidad e idoneidad que se presenten dentro del término de garantía, siempre que se haya dado un uso adecuado, conservación e instalación (Cuando aplique) del producto adquirido.

Los tiempos de garantía están sujetos a cada producto, material y fabricante y será contado a partir de la fecha de entrega.

El producto debe ser recibido por una persona adulta que verifique el estado del mismo. Con la firma de entrega del producto, el cliente acepta que lo recibe en perfectas condiciones.

La garantía solo aplica al comprador original respaldada por la factura. Para realizar reclamaciones por garantía, cambio y/o devolución debe comunicarse a través de nuestro correo electrónico [vanessa@cuadrilla.org](mailto:vanessa@cuadrilla.org), o la línea telefónica 3137297906 o en nuestra tienda en la Cr 15 # 52a-41.

Toda reclamación de garantía debe pasar por un proceso de validación por parte de Cuadrilla Inversiones S.A.S. y el fabricante. En caso de ser necesario, se programará una visita de verificación o a través de fotografías que respalden la causa de la solicitud.

En caso de que la garantía haya sido solicitada por correo electrónico o vía telefónica y el reclamo haya sido aceptado, se procederá a recoger el producto. Una vez recibido el producto en las instalaciones de Cuadrilla o el proveedor (según el caso) se valorará su reparación y se proporcionará la solución más pertinente:

1. Que el producto pueda ser reparado o se reemplace alguna de sus piezas. con tiempo de respuesta de 30 días hábiles. Reparación totalmente gratuita de los defectos del producto, así como su transporte, de ser necesario y el suministro oportuno de los repuestos.
2. En caso que no pueda ser reparado, el producto será reemplazado por uno nuevo. Respuesta sujeta a disponibilidad, inmediata o 30 días hábiles o devolución del dinero.

Nota: Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente desde el momento de reposición.

### **Cuando no es válida la garantía?**

- Cuando se hayan realizado reparaciones por personas no autorizadas y por falta de mantenimiento de los productos. daños de terceros
- Cuando el producto fue usado de una manera diferente a la recomendada por el fabricante o con fines distintos a los que fue diseñado
- Uso inapropiado, golpes o maltrato
- Desgastes naturales por el uso

- Por exposición directa al medio ambiente o sus elementos como son lluvia, nieve, humedad, polvo, fuego o luz directa del sol.
- Por exposición o tratamiento con productos químicos.
- Traslados, mudanzas o cualquier movimiento del producto fuera del domicilio original al que fue enviado.
- Por cortos eléctricos ó malas instalaciones, es decir por mal funcionamiento técnico.
- Cualquier modificación, cambio o alteración en sus características originales al producto o en cualquiera de sus partes anula esta garantía.
- Derrame de líquidos y comida que generen manchas.
- En caso de eventos fortuitos o desastres naturales.
- Por el incumplimiento de las recomendaciones dadas para el cuidado del producto y su mantenimiento
- Cuando esté vencido el término de vigencia de la garantía.

En garantías no nos hacemos responsables por variaciones en tonos o colores de los nuevos productos por lo que se da aviso al cliente por este medio que el producto puede variar en su tono o colores contra las piezas que hubiese adquirido en un pasado o que ya se encuentren en su hogar, por lo que nos limitamos a reparar o reemplazar la pieza sin responsabilidad en las variaciones o diferencias de tonos.

## **DEVOLUCIONES**

El cambio o devolución de un producto comprado en La tienda Cuadrilla o en [cuadrilla.org/tienda](http://cuadrilla.org/tienda) puede solicitarse dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la entrega del producto, llevando el producto a la tienda y presentando la factura de compra, o a través de correo electrónico [vanessa@cuadrilla.org](mailto:vanessa@cuadrilla.org), o la línea telefónica 3137297906 o en nuestra tienda en la Cr 15 # 52a-41.

En caso de que sea vía telefónica o correo electrónico, se debe presentar soporte fotográfico del estado del producto y razón de la devolución. Recibida la información nos comunicaremos para darle trámite a la solicitud. El tiempo máximo de respuesta es de ocho (8) días hábiles.

Puede solicitar un cambio o devolución de un producto siempre y cuando no muestre signos de uso, alteración o modificación, debe permanecer en su estado original, limpio y con sus etiquetas y en perfecto estado. En ningún caso se acepta la devolución o cambio de productos que hayan sido usados o abiertos. Una vez recibido el producto a devolver, en Cuadrilla o en alguno de sus proveedores, se procederá con la verificación, donde se realizará una evaluación para definir si se efectúa o no la devolución.

Si desea realizar cambio de productos comprados a través de la página web [cuadrilla.org/tienda](http://cuadrilla.org/tienda), debe enviar el producto a la dirección que se le indique previamente, tener en cuenta que los gastos de transporte para recoger el producto y ser enviado nuevamente **no** serán asumidos por Cuadrilla.

Si la solicitud de cambio es aceptada, puede elegir una de las siguientes opciones:

1. Cambio del producto por color o tamaño en caso que exista esta opción: Solo se podrán realizar cambios por productos con valor igual o inferior al original, el cambio estará sujeto a la disponibilidad en el inventario. En caso que el valor sea inferior se enviará el saldo restante en un bono para realizar una nueva compra online o en la tienda física. El tiempo de entrega será de acuerdo a la confirmación de existencia en inventario, a partir de este momento aplican los mismos tiempos de una entrega normal.
2. Bono o nota crédito: Para realizar una nueva compra en nuestra página [cuadrilla.org/tienda](http://cuadrilla.org/tienda) o en nuestra tienda física en Cuadrilla. Este bono será entregado en el momento de la aceptación de la devolución a través de correo electrónico y será del mismo valor del producto entregado y tendrá vigencia de 6 meses.
3. Devolución del dinero: El cual solo aplica por motivos de garantía.

En caso de que la solicitud de cambio no sea aceptada, no se hará cambio ni devolución del dinero. El producto debe ser reclamado por el cliente o será enviado con pago de envío contra entrega.

No se harán devoluciones sobre productos en promoción.

## **DERECHO AL RETRACTO**

Conforme al Estatuto del Consumidor, el Cliente podrá ejercer el derecho al retractor de un producto adquirido dentro de los (5) cinco días hábiles posteriores a la recepción del bien, únicamente en productos de venta a distancia o por nuestra página [cuadrilla.org/tienda](http://cuadrilla.org/tienda), siempre y cuando no muestre signos de uso, alteración o modificación, debe permanecer en su estado original, limpio y con sus etiquetas.

## **EL REINTEGRO O REEMBOLSO**

El reintegro del dinero se hará por el valor del producto pagado por el Cliente en la respectiva transacción durante los próximos ocho (8) hábiles a treinta (30) días hábiles a partir del momento en que se acepte el retractor.