



Entrega y Devoluciones

Política de entrega

- El cliente cuenta con un plazo máximo de 3 días hábiles para hacer efectivo el retiro de la mercadería, de lo contrario únicamente se entregará posterior a las validaciones que el punto de venta requiera.
- La mercadería se entrega únicamente presentando la factura original.
- El cliente es el responsable de la manipulación y traslado de la mercadería posterior a la entrega.
- Las entregas quedan sujetas al horario de cada sucursal.

Política de envíos

- La entrega se realiza a pie de camión y solicitando un documento para la verificación de autenticidad de la compra.
- El cliente debe garantizar la recepción adecuada de los productos de acuerdo con lo indicado en la factura y cumpliendo con las condiciones de calidad correspondientes, caso contrario el cliente debe realizar la devolución inmediata al transportista.
- En caso de que el cliente no se encuentre al momento de la entrega según la fecha y hora coordinada o bien no reciba dentro de los 15 minutos a partir de la llegada del transporte, el costo del reenvío debe ser cubierto por el cliente.
- La entrega a terceros deberá ser autorizada mediante el correo: lagarenlinea@ellagar.com o bien al 2217 9487
- Las entregas quedan sujetas al horario de cada sucursal.
- El cálculo de transporte desde el sitio web para entregas, se realiza con base en 1 viaje en el vehículo que corresponda según el peso y cantidad de artículos. Si por condiciones del lugar o preferencia del cliente se debe cambiar el tipo o cantidad de viajes se debe realizar el pago de la diferencia correspondiente.
- La entrega de compra web tiene un tiempo aproximado de entrega de 2 horas en adelante, este tiempo queda sujeto a la disponibilidad y totalidad de las unidades y productos comprados. En caso de ser un tiempo mayor un agente le estará contactando para coordinar la entrega.

Política de devoluciones

- El trámite de devoluciones queda sujeto a la autorización y revisión del administrador o encargado de la sucursal.
- El cliente cuenta con un plazo máximo de 30 días hábiles a partir de la emisión de la factura para realizar la devolución del artículo, presentando la factura original de compra o la factura electrónica.
- Los artículos deben ser devueltos en perfecto estado, es decir, que no hayan sido usados o extraídos de su empaque original.
- El cliente puede solicitar la compra de otro artículo o la devolución del dinero, aplicables al portador de la factura.
- Las devoluciones de dinero con montos inferiores a ₡100 000 se realizan en efectivo en la sucursal y los montos superiores se realizan por medio de transferencia bancaria

de forma semanal.

- Los pagos realizados por servicio de envío no están sujetos a devolución.
- En caso de compras en línea, la cancelación de una orden que se haya utilizado como método de pago tarjeta, el plazo para la acreditación del dinero queda sujeto al tipo de tarjeta y la entidad emisora. Cuando sea necesaria la solicitud de una liberación de retención de tarjeta, el cliente debe solicitar la carta al correo: lagarenlinea@ellagar.com.
- En caso de compras en línea en las cuales el producto no se encuentre disponible se procede con la anulación de la orden para la liberación del dinero según el punto anterior.
- El Lagar se reserva el derecho de modificar los términos de esta política en cualquier momento.

Política de garantías

- Los productos cuentan con un plazo de garantía por defectos de fábrica de 30 días hábiles a partir de la fecha indicada en la factura, a excepción de los productos que por indicaciones del fabricante cuenten con una garantía extendida, la cuál debe ser indicada en la factura.
- Los trámites de garantía se podrán gestionar únicamente presentando la factura original de compra o factura electrónica.
- Una vez emitido el diagnóstico técnico por parte del proveedor que indique la aplicación de la garantía, se tendrá derecho a la reparación o sustitución del producto según indicaciones del taller de servicio del proveedor.
- No nos hacemos responsables de los daños sufridos a los artículos por mala instalación, negligencia o fuera del período de garantía.

PRODUCTOS CERÁMICOS Y PORCELÁNICOS

EL LAGAR, otorga la siguiente garantía a los productos cerámicos y porcelánicos de primera calidad:

RECOMENDACIONES AL RETIRAR EN BODEGA.

Después de realizar su compra debe revisar bien los productos. Al recibirlos en Bodega, debe verificar que sean la misma descripción de la factura y que físicamente sea el modelo seleccionado. Cualquier duda consulte con nuestro personal de bodega que con gusto le atenderá.

RECOMENDACIONES ANTES DE INSTALAR.

Antes de iniciar la instalación se debe verificar que todas las piezas sean del mismo tono (datos suministrados en las cajas de cada producto y según los niveles de tolerancia que cada fábrica especifica en su ficha técnica). En el caso de materiales rústicos y destonificados, la variación de tono es un efecto logrado a propósito para embellecer el piso, además debe verificarse que no tenga defectos en el esmalte como picaduras, orificios, burbujas, manchas que pueden no haberse detectado en la revisión de calidad de la fábrica.

Todo producto cerámico y porcelánico debe instalarse con sisa según la recomendación de

fábrica, en productos rectificadas debe ser mínimo de 2mm por nuestras condiciones sísmicas y térmicas, en productos no rectificadas debe ser de 5 a 6mm para productos con bordes rectos y de 10 mm para bordes irregulares. Los revestimientos cerámicos NO SON RECTIFICADOS.

GRUPO LAGAR se compromete a cambiar las piezas defectuosas que el cliente encuentre ANTES DE SER INSTALADAS.

INSTALACIÓN DE PORCELANATOS RECTIFICADOS.

- Es recomendable instalarlo con una junta o sisa de 2mm, para evitar daños en el piso ante eventos sísmicos o cambios fuertes de temperatura.
- En formatos mayores a 60 cm es necesario instalarse en escuadras o con traslape de un 20% del tamaño de la pieza (buscar recomendaciones de cada fabricante).
- Es indispensable el uso de niveladores, anclas y cuñas para un mejor acabado.

MANTENIMIENTO Y RECOMENDACIONES:

- En todo producto cerámico o porcelánico NO deben utilizarse en su limpieza productos como thinner, varsol, cera, ácido muriático, ácido fosfórico, cloro y sus derivados, además de otros productos abrasivos. El uso de estos productos excluye por completo la responsabilidad de ejercicio de esta garantía, pues destruyen paulatinamente el esmalte del mismo
- En el caso de los Porcelanatos pulidos una vez instalados con la fragua aplicada, se debe eliminar la protección natural de este producto con algún polvo color blanco totalmente seco (maicena, yeso blanco, fragua blanca sin arena, harina, masa rica), y pulir el piso con un trapo seco, para darle al piso el brillo natural. En el caso de no realizar este paso el porcelanato puede quedar expuesto a manchas por suciedad que no serán cubiertas por esta garantía.
- En porcelanatos pulidos SIEMPRE SE DEBE SELLAR EL PORO, en caso de que no venga micro sellado de fábrica, se debe realizar el proceso en la obra inmediatamente después de su instalación y es recomendable sellarlos periódicamente para que mantengan su apariencia óptima.
- TODO REVESTIMIENTO BRILLANTE es susceptible al rayado incluyendo los Porcelánicos, por ello es indispensable que se coloque en los accesos alfombra atrapa mugre de fibra sintética, para prevenir el rayado interno, si la obra no ha sido terminada se recomienda cubrir con cartón y plástico para que no se afecte con polvos cementicios, pinturas y otras sustancias que puedan afectar su apariencia. Así como no halar los muebles, escaleras, andamios y otros de un lado a otro sin protección en sus extremos.

RECLAMOS SOBRE MATERIAL INSTALADO:

NO SE ADMITE RECLAMOS DESPUÉS DE INSTALADO EL PRODUCTO, ya que, la instalación del mismo implica su aceptación.

Solo se aceptan reclamos sobre desgaste prematuro de la superficie, siempre y cuando dichos defectos no sean originados por un uso abusivo de productos químicos, o abrasivos, por la instalación en áreas no recomendadas o por usar esponjas abrasivas para retirar los excesos de la fragua.

El reclamo debe presentarse dentro de los 6 meses posteriores a la fecha de la factura de compra, para lo cual se necesita la factura original de la compra.

CONDICIONES PARA DEVOLUCIONES DE MERCADERIA:

GRUPO LAGAR únicamente aceptará devoluciones cuando:

1. Deben realizarse dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha de la factura.
2. NO se aceptan piezas sueltas, ni sucias con morteros.
3. Por lo delicado del manejo de los productos cementicios NO recibimos morteros ni fraguas.
4. Es imprescindible presentar la factura.
5. Los productos que se compraron en LIQUIDACIÓN NO aplican para devolución, ni se aceptan reclamos sobre otras denominaciones como "Primera comercial", "Segunda calidad", significa presencia de defectos físicos tales como agujeros en el esmalte o desprendimiento de este, descuadre o medidas diferentes entre cada cuadro inclusive de la misma caja, porosidad excesiva, destonificación, desgaste prematuro de la superficie, o pérdida de color de la misma, pandeo, despunte en las orillas.