



Términos y condiciones sobre "Domicilios gratis":

Al Adquirir el servicio de domicilio usted está aceptando las políticas de este servicio.

- No aplica para promesas de entrega Mismo Día y Express.
- Aplica en canales digitales (Durocolor.co , Call Center o en Tiendas)
- El beneficio aplica siempre y cuando se realice una compra mínima de 120.000 COP.
- El plazo para entrega es de 1 día hábil, sin compromiso en la hora, excepto en días de promociones donde el plazo puede ser de hasta 4 días hábiles. Los tiempos de entrega varían según la zona de envío y las opciones seleccionadas.
- El plazo de entrega comenzará a contar a partir de la recepción del pago de la orden.
- Aplica únicamente para Bogotá y Soacha.
- Los pedidos serán entregados en la dirección proporcionada por el cliente al momento de realizar la compra.
- En caso de que el cliente no se encuentre a la hora de recibir el pedido, se pospondrá para una segunda entrega, pero con un costo adicional.
- Si el cliente reincide en no estar a la hora de la entrega, se cancelará el pedido y, para una nueva programación, deberá cancelar el pedido por adelantado.
- Cambios después de la entrega: Una vez que el cliente ha recibido su pedido, no se aceptarán cambios o devoluciones, excepto en el caso que el cliente requiera un cambio excepcional de un producto que se encuentra en óptimas condiciones y sin alteraciones. Cabe resaltar que, para los productos de pintura, no se aceptarán cambios por motivos de cambio de color, ya que los colores se realizan en el momento en que el cliente solicita el producto, por lo que no es posible devolverlos o cambiarlos, excepto en el caso de los colores blancos. Tampoco se aceptarán cambios en productos de revestimiento "Rayaplast y Caraplast".
- Tiempo de entrega para pedidos en el punto de venta: En caso de que el cliente realice un pedido en el punto de venta y solicite el domicilio del producto, el tiempo de entrega será de 2 días hábiles. Cabe resaltar que la prioridad en la logística de domicilios es atender los pedidos realizados a través del canal de domicilios en línea o en llamadas, por lo que los pedidos en el punto de venta pueden tardar un poco

más en ser entregados. Sin embargo, nos comprometemos a entregar el pedido en el menor tiempo posible.

- Recuerda que la entrega la realizamos hasta donde el carro pueda llegar y el domiciliario tiene prohibido dejar el vehículo solo o ingresar a las viviendas o conjuntos. Dado el caso el usuario debe prevenir como descarga el producto en caso de ser mucha cantidad o peso , debe buscar quien descargue ya que el domiciliario no se hace responsable.

POLITICA DE COLORES PREPARADOS O DE MEZCLA

por políticas de nuestra empresa y términos de condiciones cualquier producto que sea preparado **NO TIENE CAMBIO; sea VINILOS, ESMALTES, RAYAPLAS/GRANIPLAST U OTRO PARECIDO** por lo tanto usted

como cliente y consumidor este totalmente seguro de los colores elegidos, en caso tal el asesor regularmente le confirma su pedido mínimo 1 vez así que gentilmente en caso de reclamos o solicitud de devolución no serán admitidas. gracias por su comprensión.

Los horarios de entrega de pedidos están programados generalmente de **lunes a sábado de 8 de la mañana a 6 de la tarde**. Debido a la naturaleza de la logística de entregas y la cantidad de pedidos que se procesan a diario, **no podemos garantizar una hora específica de llegada para cada envío**. Nuestros domiciliarios recorren diversas rutas durante su jornada laboral para entregar los pedidos a nuestros clientes. Es posible que existan retrasos o demoras imprevistas en el tránsito que afecten el cronograma de una determinada entrega. Por este motivo, una vez que el pedido esté listo para ser entregado y el domiciliario se encuentre en camino hacia la dirección de destino, será el único que se comunicará directamente con el cliente para informarle sobre su estimado de llegada. No podremos brindar esta información con antelación ni adelantar un horario fijo, ya que dependerá de las condiciones climáticas o de tránsito en el momento de la entrega.

PEDIDO RECOGEN EN PUNTO

Para los pedidos realizados a través del **CALL center** que requieran de agenda y servicio de recogida, se requiere que el usuario efectúe un **abono mínimo del 50% o el total de su factura**. De igual forma, también se aceptan pagos al contado que cancelen la facturación en su totalidad. La realización de uno de estos dos tipos de pagos permitirá agendar la solicitud del cliente, procesar la facturación correspondiente y asegurar la disponibilidad de los productos solicitados para cuando el cliente desee retirar su pedido. En caso de no realizar ninguno de los pagos descritos anteriormente, la facturación del pedido no se realizará hasta que el cliente acuda personalmente al punto de atención presencial

Una vez realizado el pago y agendado el pedido, el cliente contará **con un plazo de 1 a 3 días hábiles**, contados a partir de la fecha de agenda, para acudir a retirar su solicitud. Esto con el fin de evitar pérdidas de producto por vencimiento o exceso de tiempo en bodega, que podrían ocasionar la anulación del pedido si se sobrepasaran los días establecidos

CONDICIONES DE ENTREGA DUROCOLOR

En Pinturas **DUROCOLOR**, nos comprometemos a ofrecer un servicio de entrega confiable y eficiente para asegurar la satisfacción de nuestros clientes. A continuación, detallamos nuestra política de entrega para tu conocimiento:

Condiciones Generales de Entrega:

1. Condiciones de Acceso:

- Los productos serán entregados en la puerta de entrada de tu domicilio o en la portería de la dirección registrada, siempre que las condiciones de acceso lo permitan.
- En caso de propiedad horizontal, el cliente deberá garantizar las condiciones de acceso y uso del ascensor, según lo definido en el manual de la propiedad.
- El personal No tiene autorizado el ingreso a ningún tipo de vivienda por Bioseguridad

2. Horario de Entrega:

- Las entregas se realizarán en un horario comprendido entre las 7:00 a.m. y las 8:00 p.m., de lunes a domingo.
- No nos comprometemos con horas específicas de entrega, pero garantizamos cumplir con el rango horario seleccionado al momento de la compra y del tipo de servicio adquirido.

3. Productos Especiales

- Productos de gran volumen y peso se dejarán hasta donde el vehículo tenga posibilidad de acceso.
- Tambores con peso se dejarán en el primer piso o hasta donde sea posible acceder con el vehículo contando con personal de recepción por parte del cliente.
- Pedidos fuera de Bogotá en zonas rurales se entregaran donde las vías y acceso en buen estado y que permitan el ingreso del vehículo

4. Limitaciones de Entrega:

- El servicio de transporte no incluye cargas a interiores, subidas a terrazas o torres, ingresos a obras o modificación de espacios para entregar el producto.
- Si el tamaño del producto impide la entrega en el lugar solicitado, se realizará en otro lugar del domicilio que lo permita.

5. Novedades durante la Entrega:

- Cualquier novedad durante la entrega deberá ser registrada por parte del cliente en el soporte de entrega.

6. Acceso al Lugar de Vivienda:

- Los domiciliarios o personal de la compañía no están autorizados a ingresar al lugar de vivienda.
- El cliente debe asegurar que haya personal disponible para recibir el pedido en el momento de la entrega.

7. Entrega Completa del Pedido:

- Es posible que recibas varias entregas en la fecha o fechas acordadas con el asesor o asignadas al momento de la compra por los diferentes canales.

8. Seguimiento del Pedido:

- Puedes consultar el estado de tu pedido en nuestra call center 3168780719, opción "Seguimiento de Compra/Rastrear mi Orden",

- En caso de no encontrar a alguien que reciba el pedido en el momento de la entrega, este será reprogramado. Con un costo adicional. También puedes comunicarte con nuestras líneas de servicio al cliente en Bogotá al 3168780719 con 12 horas de antelación

PROMESA ENTREGAS PAGINA WEB- DUROCOLOR

En Pinturas DUROCOLOR, nos comprometemos a ofrecer una experiencia de compra satisfactoria, incluyendo una promesa de entrega confiable y oportuna. A continuación, detallamos nuestra promesa de entrega:

1. Plazo de Entrega:

- Nuestra promesa de entrega será de cinco (3) días hábiles a partir de la compra en nuestra página web.

- Este plazo comenzará a contabilizarse a partir del día siguiente a la aceptación de la orden de compra.

2. Comunicación de Retrasos:

- En casos de circunstancias imprevistas o fuerza mayor que generen retrasos en las entregas, nos comprometemos a informar telefónicamente o por vía electrónica al comprador.

- Los retrasos serán comunicados de manera oportuna, manteniendo una comunicación transparente y eficiente con nuestros clientes.

3. Tiempo Estimado de Entrega:

- En el correo electrónico que confirma la aceptación de la orden de compra y el pago exitoso de los productos, se incluirá el tiempo estimado de entrega.

- Este tiempo estimado de entrega será proporcionado de manera clara y precisa, sin exceder de los treinta (30) días calendario.

4. Disponibilidad de Inventario:

- La venta estará sujeta a la disponibilidad del inventario.

- En caso de que, al realizar el alistamiento del producto, no haya disponibilidad del mismo, nos comunicaremos con el cliente para informarle sobre la situación y ofrecer soluciones alternativas.

En Pinturas DUROCOLOR, nuestra prioridad es garantizar la satisfacción de nuestros clientes y brindar un servicio de entrega confiable y eficiente. Agradecemos tu confianza en nosotros y estamos comprometidos a cumplir con nuestras promesas.

PRODUCTOS PUBLICADOS PAGINA WEB DUROCOLOR

En Pinturas DUROCOLOR, nos esforzamos por ofrecer una amplia selección de productos a través de nuestra página web www.durocolor.com.co. Sin embargo, es importante tener en cuenta ciertas condiciones y términos relacionados con los productos publicados en nuestro sitio web. A continuación, te proporcionamos información relevante al respecto:

1. Selección de Referencias:

- Los productos publicados en nuestra página web son una selección específica de referencias y pueden no coincidir con el portafolio y precios disponibles en nuestras tiendas físicas.
- Algunos productos pueden ser exclusivos del canal online y solo podrán ser adquiridos a través de nuestra página web.

2. Contenidos Orientativos:

- Los contenidos de nuestra página web, como especificaciones, características y fotografías, son orientativos y pueden mostrar información provisional.
- En caso de que la información no corresponda a las características del producto, el cliente podrá desistir de la compra sin ningún costo por su parte.

3. Variación de Precios:

- Nuestros precios son de referencia y pueden variar sin previo aviso, de acuerdo a las condiciones del mercado.
- Las fotografías publicadas son orientativas y no incluyen accesorios o elementos que ambientan la misma. El producto ofrecido corresponde únicamente a la descripción, referencia y/o nombre publicado junto al producto.

4. Vinilos Color Personalizado:

- Al adquirir productos de la gama Vinilos, Esmaltes o Revestimientos, ten en cuenta que se trata de productos personalizados y realizados conforme a las especificaciones del consumidor en cuanto a colores y proporciones para la mezcla.
- No admitimos la devolución del producto ni nos hacemos responsables por las variaciones que puedan generarse en los tonos, las cuales pueden ser ocasionadas por la resolución de la pantalla u otras variables.

PRECIOS Y PROMOCIONES - Pinturas DUROCOLOR

En Pinturas DUROCOLOR, nos esforzamos por ofrecer una amplia gama de productos de alta calidad a precios competitivos, así como promociones exclusivas para nuestros clientes. A continuación, te proporcionamos información relevante sobre los precios y promociones vigentes en nuestra página web:

1. Exclusividad de Precios y Promociones:

- Los precios y promociones vigentes en nuestra página web pueden ser exclusivos para compras realizadas por este canal.
- Estos precios y promociones no siempre coincidirán con los vigentes en las tiendas físicas de Pinturas DUROCOLOR.
- Asimismo, las promociones, ofertas y obsequios ofrecidos en otras tiendas pueden diferir de las aplicables a compras realizadas a través de nuestro sitio web.

2. Inclusión de Impuestos:

- Todos los precios mostrados en nuestra página web incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA), así como todos los impuestos y gravámenes aplicables.

3. Corrección de Errores:

- Hacemos todo lo posible para que la información publicada en nuestro sitio web sea precisa y esté libre de errores tipográficos.
- En caso de que se produzca algún error tipográfico ajeno a nuestra voluntad, procederemos de inmediato a corregirlo y comunicarlo al cliente.
- Si un cliente realiza la compra de un producto cuyo precio fue publicado incorrectamente, se le informará sobre este error y se ofrecerán soluciones alternativas. En caso de no tener disponible el producto adquirido, se indicará el tiempo de llegada del nuevo producto y se ofrecerá la posibilidad de devolución del dinero sin ningún costo para el cliente.

4. Acumulación de Puntos:

- Las compras realizadas a través de nuestra página web y venta telefónica, como medio de pago u otros medios de pago, NO acumulan puntos.

5. Disponibilidad y Carrito de Compras:

- La disponibilidad mostrada en nuestra página web es orientativa y no representa un compromiso de separación de productos.
- Si el producto seleccionado se encuentra agotado al completar la transacción, se realizará automáticamente la devolución total del valor de la compra.
- El carrito de compras es orientativo y no representa una cotización ni compromiso de mantenimiento de precios en nuestras tiendas ni en la página web.

6. Registro y Dirección de Entrega:

- Es obligatorio que el cliente diligencie todos los datos solicitados en el momento de la compra con información veraz y actual.
- La dirección de entrega debe ser proporcionada con indicaciones suficientes para que el transportador pueda realizar la entrega sin inconvenientes. En caso de incumplimiento, Pinturas DUROCOLOR no tendrá responsabilidad sobre el retraso en la entrega de la compra.

7. Compra:

- Los gastos de envío son asumidos por el cliente
- El pago se realiza a través de Mercado Pago después de confirmar el pedido en nuestra página web. No almacenamos información financiera del cliente.

8. Aceptación y rechazo:

- Al realizar una compra, el cliente acepta nuestros términos. Si el pago no es autorizado, la orden puede ser rechazada.
- El cliente recibe confirmación por correo electrónico una vez que la compra es aceptada.

9. Facturación:

- La factura se envía junto con la compra y no se pueden realizar cambios en los datos de facturación después de la compra.
- Se emite factura electrónica para compras en la web y en tiendas físicas

10. Entrega:

- El producto se entrega en la dirección proporcionada por el cliente dentro de Colombia.
- No se realizan envíos a apartados aéreos, casilleros postales o destinos diferentes a una dirección de domicilio.
- La entrega se realiza dentro de un plazo específico según la ubicación.

11. Retiro en tienda:

- a. Se puede retirar el pedido en la tienda seleccionada después de recibir la confirmación por correo electrónico.
- b. El cliente debe presentar su cédula original e indicar el número de pedido para retirar el producto.

12. Devoluciones y cambios:

- a. Las devoluciones y cambios deben gestionarse dentro de los 5 días calendario siguientes a la entrega del producto.
- b. Se aceptan devoluciones si el producto está en su empaque original ,sin uso es de lines y cumple con los TYC de la política de CAMBIOS

13. Protección de datos:

- a. Los datos personales se utilizan para fines de seguridad y cumplimiento legal.
- b. Se requiere autorización del titular para el uso de datos por parte de PINTURAS DUROCOLOR SAS



DUROCOLOR SOACHA

Autopista Sur, Cra 7 #25 A 07
Tels: 576 5867 / 576 5865
314 477 5018

DUROCOLOR VENECIA

Autopista Sur # 55 - 09
Tels: 926 0475 / 204.1970
316 874 7877

DUROCOLOR SUBA

Av Suba, Calle 145 # 89 - 22
Tels: 682 0191 / 539 6742
314 302 5371

DUROCOLOR KENNEDY

Av Carrera 80 # 43 - 50
Tels: 451 7611 / 299 9541
316 878 0719

DUROCOLOR TABORA

Calle 72 # 76 - 26
Tels: 223 9417
315 430 8869

DUROCOLOR FERRETERIA

Av Carrera 80 # 43 - 50 Sur
Tels: 299 9541
318 693 20097

PUNTOS DE VENTA DUROCOLOR