

Última revisión el 11 de febrero de 2022

Política de Cancelación de AER-DEC® y Designer Series

Si se cancela un pedido de productos AER-DEC® y Designer Series, podría aplicarse lo siguiente:

- Si el pedido se cancela más de 5 días hábiles después de la realización del pedido, se aplicará una tarifa mínima del 25% del precio, hasta el costo total del producto.
- Si la cancelación ocurre 5 días hábiles o menos antes de la fecha de envío programada, la tarifa será el costo total del fregadero.

Política de Cancelación de SloanStone®

Si se cancela un pedido de un producto SloanStone®, se podría aplicar lo siguiente:

- El pedido debe cancelarse dentro de los 3 días hábiles posteriores a su realización para evitar una tarifa. Si se cancela después de ese plazo, la tarifa podría ser de hasta el 50% del precio del producto.

Política de Cancelación de Fregaderos de Acero Inoxidable

Si se cancela un pedido de un fregadero de acero inoxidable, se podría aplicar lo siguiente:

- El pedido debe cancelarse dentro de los 5 días hábiles posteriores a su realización. Si se cancela después de ese plazo, la tarifa podría ser de hasta el 50% del precio del producto.

Política de Devolución para Todos los Modelos de Fregaderos

Las siguientes condiciones se aplican a todos los modelos de fregaderos:

- Los fregaderos, así como los cerramientos, soportes y abrazaderas, no se pueden devolver una vez que han sido enviados.
- Los componentes como grifos, dispensadores de jabón y secadores de manos pueden devolverse para obtener un crédito parcial, siempre que no se hayan abierto.

Instalación y Medidas en Campo

Sloan exige que todos los fregaderos sean instalados por personal experto en Corian® o Cuarzo. La instalación y/o las medidas en campo no están incluidas en el presupuesto y deben ser realizadas por terceros. La instalación debe ser llevada a cabo por personal calificado, siguiendo las instrucciones de instalación y las prácticas de la industria generalmente aceptadas. Una instalación incorrecta o inadecuada anulará la garantía del producto.

Cualquier fregadero estándar de más de 120 pulgadas deberá ser unido en el lugar de la instalación. Para los fregaderos personalizados, se debe revisar el paquete de planos firmados para determinar si se requerirá una unión.

Materiales

Los productos Sloan que utilizan superficies sólidas (SloanStone® y Corian®) y losas de cuarzo pueden variar en color según la losa o el lote. Por esta razón, podría haber una ligera variación entre los pedidos. También pueden ocurrir variaciones en el grano, las vetas y acabado de la superficie, tanto entre lotes como dentro del mismo lote o losa. Aunque Sloan toma la máxima precaución para que estas variaciones realcen el valor estético del producto, no se hace responsable por dichas variaciones.

Para cualquier problema de garantía, Sloan se reserva el derecho de reparar los fregaderos de superficie sólida.

Envío de Documentos Firmados

Sloan requiere una hoja de trabajo arquitectónica firmada o un plano firmado (si corresponde) para poder procesar un pedido. Cualquier pedido realizado sin la presentación de estos documentos quedará en espera, lo que extenderá el plazo de entrega.

previamente acordado. Una vez que se reciban los documentos, el pedido se reactivará y se proporcionará una fecha de envío actualizada.

Proceso de Reclamación de Fregaderos

Si recibe un fregadero dañado o sospecha que lo está (por ejemplo, si la caja está rota), debe enviar la siguiente información a sinkclaim@sloan.com en un plazo de 5 días hábiles a partir de la recepción para que se considere un reemplazo con crédito total. Las reclamaciones incompletas o tardías no serán elegibles para un reemplazo con crédito total.

Debe conservar todos los materiales y el embalaje original, incluyendo las cajas y su contenido, separados y disponibles para inspección hasta que se complete el proceso de resolución de la reclamación. Si la reclamación es por el valor total de reposición y esta se paga con éxito, el transportista tendrá derecho sobre la carga y podrá optar por recogerla para su venta o salvamento con el fin de recuperar una parte de sus costos.

Información que se debe proporcionar:

1. Descripción específica del problema (por ejemplo, daño, pérdida, escasez) y el valor de la reclamación. En caso de daño, proporcione la mayor cantidad de detalles posible.
2. Número de cuenta.
3. Nombre del cliente, nombre del contacto, dirección y número de teléfono del cliente.
4. Copia firmada del conocimiento de embarque del transportista o recibo de entrega del destinatario (la copia debe estar firmada por el receptor indicando que la carga estaba incompleta o dañada al momento de la entrega) y fotos.
5. Número de entrega de Sloan y/o número de pedido de venta.
6. Copias de toda la documentación relacionada que sirva como prueba del valor de la reclamación. Esto puede incluir una copia de la factura original del proveedor, recibo de venta al por menor, confirmación final de un pedido en línea con prueba de pago, factura de reparación detallada, declaración de no reparación, tasaciones, o cualquier otro documento aplicable.
7. Copia de cualquier formulario de inspección que se haya completado, señalando el daño y el costo de la reparación.
8. Copias de cualquier foto que muestre el daño.

Si le falta un componente (como un dispensador de jabón), por favor contacte al servicio al cliente de Sloan. Tenga a mano su número de pedido, el nombre del artículo y la cantidad que le falta.

† Corian® es una marca registrada de DuPont Safety & Construction, Inc., afiliada a DuPont de Nemours, Inc.