



MEDELLÍN

Políticas De Entregas Y Recepción De Mercancía:

- **Verificación obligatoria:** El cliente (o su delegado) tiene la obligación de revisar la mercancía en presencia del personal de entrega al momento de recibirla. Cualquier reclamo por faltantes, averías físicas, empaques rotos o derrames debe hacerse de forma inmediata en la guía de transporte o acta de entrega; una vez firmado a satisfacción, no se aceptarán reclamaciones posteriores por estos conceptos.
- **Condiciones de los productos químicos y delicados:** Por tratarse de productos químicos para la construcción (adhesivos, impermeabilizantes, epóxicos, sellantes, morteros), el almacenamiento posterior a la entrega es responsabilidad exclusiva del cliente. Deben conservarse bajo techo, alejados de la humedad, fuentes de calor y siguiendo estrictamente las fichas técnicas de Sika.
- **Entregas en obra o domicilio:** El descargue se realiza a borde de vehículo. Es responsabilidad del cliente contar con el personal o los medios necesarios para recibir el material de manera segura. Las entregas a domicilio se realizan sin compromiso de hora específica. Nuestro equipo logístico coordina las rutas para asegurar la entrega en el menor tiempo posible, teniendo en cuenta las condiciones de acceso y tránsito.

Políticas De Cambios Y Devoluciones

- **Plazo límite:** Se aceptarán solicitudes de devolución de mercancía únicamente dentro de los **treinta (30) días calendario** siguientes a la fecha de compra, sujeto a previa autorización y revisión por parte de Sika Center Medellín.
- **Estado del producto:** Para ser elegible para devolución, el producto debe encontrarse en su **estado original, sin abrir, sin usar, con el sello de seguridad intacto, en su empaque original completo y en condiciones óptimas para su comercialización**
- **Exclusiones de devolución (Productos sensibles y perecederos):**
 - No se aceptan cambios ni devoluciones de productos perecederos o con fecha de caducidad cercana (como sellantes, poliuretanos, pegantes, morteros, aditivos y epóxicos), ya que su cadena de calidad y estabilidad química puede verse comprometida fuera de nuestras bodegas.
 - Tampoco aplican devoluciones para productos sobre pedido, tintes preparados o materiales cortados/dosificados bajo especificaciones particulares.
- **Lugar del trámite:** Toda devolución física debe realizarse directamente en nuestro centro de **distribución autorizado en Medellín**, presentando obligatoriamente la factura de compra original.

Políticas De Garantía

- **Sujeto a diagnóstico técnico:** Toda garantía está sujeta a un proceso de revisión y diagnóstico técnico, el cual será realizado directamente por el fabricante (Sika Colombia) o por personal calificado autorizado. El tiempo de respuesta se ajustará a los lineamientos legales vigentes.
- **Condición indispensable de instalación:** La efectividad de la garantía de los productos Sika depende estrictamente de que **hayan sido almacenados, mezclados y aplicados siguiendo al pie de la letra las recomendaciones, fichas técnicas y manuales de uso del fabricante.**
- **Exclusiones de garantía: la garantía no aplicará bajo ninguna circunstancia por:**
 - Mala manipulación, almacenamiento inadecuado o exposición a la intemperie/humedad antes de su aplicación.
 - Errores humanos en la preparación de las mezclas (dosificaciones incorrectas, alteración de componentes A+B en epóxicos, uso de herramientas no adecuadas).
 - Deficiencias estructurales, asentamientos, humedad previa o fallas en la superficie o sustrato donde fue aplicado el producto Sika
 - Productos cuya fecha de caducidad (vencimiento) haya expirado.
- **Es obligatorio presentar la factura de compra original para iniciar cualquier trámite de garantía.**

Nota Importante: Limitación de Responsabilidad en Asesorías y Cantidades

- **Carácter orientativo de la asesoría:** La orientación y sugerencias brindadas por los asesores en el Sika Center se basan exclusivamente en la información suministrada por el cliente al momento de la compra. Dicha asesoría es de carácter meramente consultivo e informativo, por lo que no constituye una interventoría, diseño de ingeniería ni un compromiso definitivo sobre la idoneidad absoluta del producto para el caso específico del cliente.
- **Responsabilidad en las fichas técnicas:** Es responsabilidad exclusiva del cliente leer, comprender y cumplir estrictamente las fichas técnicas, manuales de uso, recomendaciones de aplicación y restricciones provistas oficialmente por Sika Colombia para cada producto.
- **Variabilidad en las cantidades:** Las cantidades recomendadas por nuestros asesores son estimaciones teóricas de referencia. El rendimiento real y la cantidad de producto necesaria pueden variar significativamente según las condiciones reales del sitio, el estado del sustrato, los desperdicios en obra o la técnica de aplicación empleada por el instalador, por lo que el cliente debe validar los requerimientos exactos directamente con su profesional o contratista de obra. El Sika Center no asume responsabilidad por faltantes o sobrantes de material derivados de estas estimaciones.