



VERMELL S.A.S. | NIT 901.248.772-1

PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ) - VERMELL S.A.S.

SOBRE PRODUCTOS E INSUMOS

1. ¿Puedo devolver un producto si me sobró material en la obra? No. De acuerdo con nuestra política de sostenibilidad y logística, solo aceptamos devoluciones cuando las especificaciones técnicas del producto entregado no coincidan con las solicitadas en tu orden de compra. Te recomendamos verificar las cantidades y fichas técnicas antes de confirmar tu pedido.

2. ¿Qué pasa si el producto que recibí no es el que pedí? Si al momento de la entrega notas que la referencia, color técnico o resistencia es diferente a la pactada, debes reportarlo de inmediato al transportador y escribirnos a **contacto@vermellco.com** dentro de los primeros 3 días hábiles. Realizaremos el cambio sin costo adicional.

3. ¿Cuánto tiempo de garantía tienen los materiales (ej. grifería, impermeabilizantes)? La garantía de calidad y vida útil es la establecida directamente por el **fabricante**. En **Vermell S.A.S.** te proporcionamos la ficha técnica de cada insumo donde se especifica este periodo y las condiciones de instalación para que la garantía sea válida.

SOBRE OBRAS CIVILES Y REFORMAS

4. ¿Qué cubre la garantía de 1 año en mis acabados? Cubre defectos de aplicación o fallas prematuras en pintura, ajustes de carpintería, funcionamiento de grifería y sellos estéticos. No cubre daños por mal uso, falta de mantenimiento o golpes posteriores a la firma del **Acta de Entrega**.

5. ¿Qué significa la garantía de 10 años en estabilidad estructural? Es nuestro compromiso con la seguridad de tu proyecto. Cubre cualquier falla en cimentaciones, vigas o muros de carga que comprometa la integridad de la edificación, siempre que se cumplan las normas NSR-10 y no se realicen modificaciones estructurales sin nuestra supervisión.

6. ¿Qué documento necesito para reclamar una garantía de obra? Es indispensable contar con el **Acta de Entrega Final** firmada por ambas partes. Este documento marca el inicio de los tiempos legales de garantía (1 año para acabados, 10 para estructura).

SOBRE DISEÑO Y CONSULTORÍA

7. ¿Cómo sé si el diseño entregado cumple con las normas legales? Todos nuestros entregables están certificados por profesionales con matrícula vigente y se ajustan a las normas técnicas aplicables (NSR-10, RETIE, etc.). La garantía del diseño se formaliza mediante la entrega de memorias de cálculo y planos técnicos validados.



VERMELL S.A.S. | NIT 901.248.772-1

8. ¿Los servicios de diseño cuentan con pólizas de respaldo? Sí. Dependiendo de la magnitud del proyecto, los servicios de diseño y consultoría de **Vermell S.A.S.** cuentan con pólizas de cumplimiento y/o responsabilidad civil profesional para asegurar la tranquilidad de nuestros clientes.

PAGOS Y LOGÍSTICA

9. ¿Realizan envíos a todo el país? Sí, operamos a nivel nacional. Los tiempos de entrega y costos de envío varían según el volumen de los insumos y la ubicación de la obra. Puedes consultar el estado de tu pedido a través de nuestra línea de atención en www.vermellco.com.

10. ¿Cómo solicito una visita técnica postventa? Si consideras que un servicio o producto presenta una falla de garantía, solicita una inspección enviando un correo a **contacto@vermellco.com** con fotos de la incidencia. Nuestro equipo técnico programará una visita en un plazo de 3 a 5 días hábiles.