

d'artesano

artesanías mexicanas



Políticas de
Venta
Sales Policy
2018

ESPAÑOL

ENGLISH

ESPAÑOL

1. CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO

La orden se confirma a través de correo electrónico o teléfono. El pedido queda confirmado una vez que el personal de ventas le asigna el número de pedido formal y le informa la fecha de entrega.

Usted debe proporcionar toda la información que el agente de ventas le solicite para poder ofrecerle el mejor servicio posible.

2. ANTICIPOS Y PAGOS

El pedido se fabricará una vez que se confirme el depósito del anticipo por el 50% del valor total de su compra, sin excepciones. D'artesano no se hace responsable de los pedidos que no cumplan con el monto establecido y el período de entrega se contará a partir del pago de dicho anticipo.

Para poder ser enviado su pedido, es necesario que se haya confirmado el 50% restante en nuestras cuentas de banco, de lo contrario la mercancía no podrá ser enviada.

3. FORMAS DE PAGO

Las compras que realice a través de D'artesano, son sencillas, rápidas y seguras.

Opciones de pago:

- a) Transferencia electrónica
- b) Depósito bancario
- c) PayPal, se realiza un cargo extra por comisión del 5%
- d) Otras diversas alternativas en web (VISA, MasterCard, Conekta, etc...)

D'artesano no se hace responsable por las comisiones generadas de las transferencias bancarias u otros métodos de pago; el importe total de su orden debe ser cubierto. En caso de no contar con el monto requerido, no se podrá continuar con el proceso de

fabricación de su orden y se le notificará para que realice el pago de forma completa.

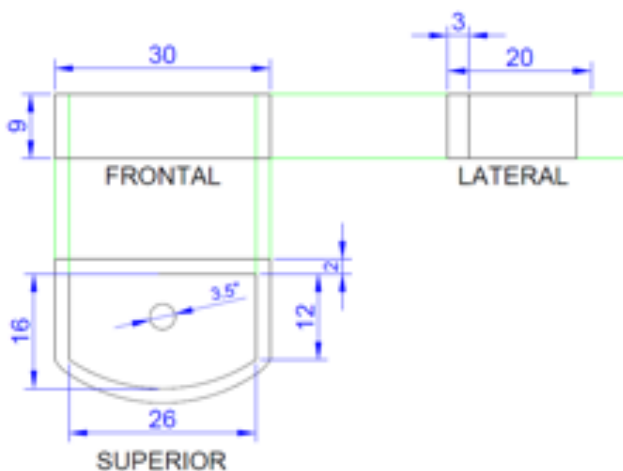
4. PRODUCTOS ESPECIALES Y ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO

D'artesano puede fabricar casi cualquier diseño que usted requiera.

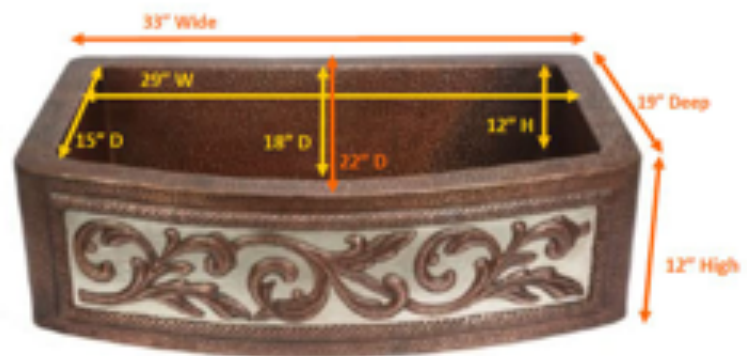
Para la fabricación precisa de su producto, usted deberá proporcionar un croquis o fotografía con las medidas específicas internas y externas, con vista frontal, trasera, superior y lateral; en su caso, si cuenta con una muestra también puede ser útil para fabricar su producto. El croquis o fotografía debe enviarse adjunto al requerimiento de la cotización.

En el caso de la fabricación de cualquier producto que requiera drenaje, el croquis deberá contener el sitio exacto de la colocación del drenaje, así como la medida; sin esta información no se podrá procesar su orden.

EJEMPLOS:



CROQUIS



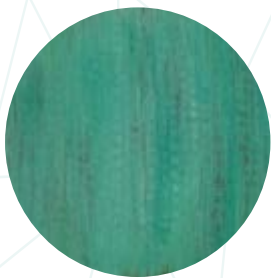
FOTOGRAFÍA

D'artesano no se hace responsable de costos generados por cambios o reparaciones en el producto, derivadas de cualquier medida o especificación no expresada en el croquis o fotografía. Aplica también para cambios en dimensiones, color o diseño después de haber sido procesado el pedido. La aplicación de cambios en los productos puede requerir la fabricación de un nuevo producto o el retraso de hasta 2 días hábiles en el envío.

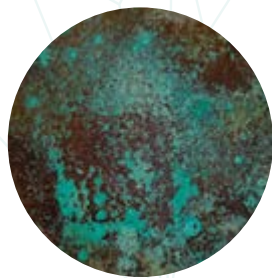
No se aceptan devoluciones en pedidos personalizados o productos que han sido mal instalados, se les haya dado un mal uso o hayan sido dañados durante el desembalaje o instalación/reinstalación.

En casos de productos especiales (diseño nuevo o no fabricado anteriormente), habrá un cobro adicional equivalente al 20% del precio original. Esto aplicará solo para el caso de la primera pieza, las siguientes no incluirán dicho cobro.

PALETA DE COLORES



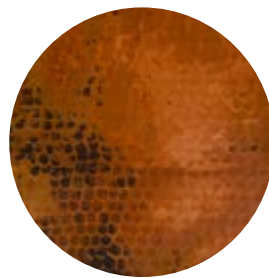
Jade



Green



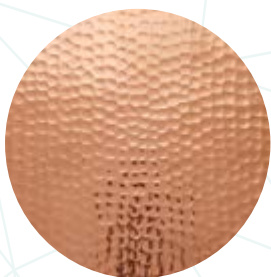
Red



Natural/Manchas



Fire



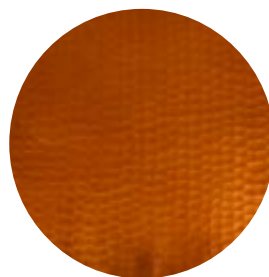
Brighth



Matte



Sedona



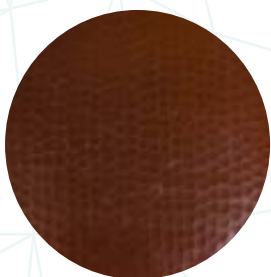
Orange



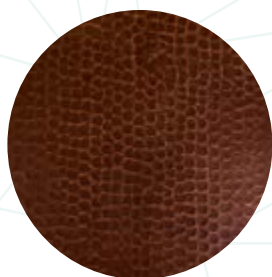
Natural

*Garantía de 3 meses
aplicando barniz

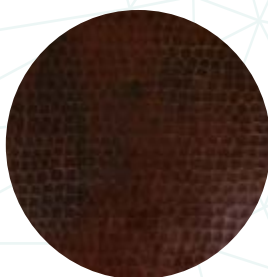
*Sin Barniz, el color empieza a variar
desde los primeros días



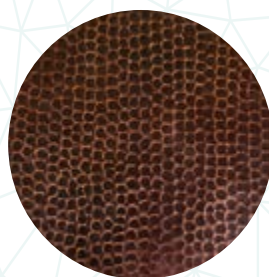
Brown



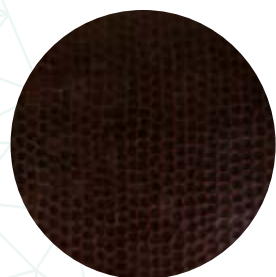
Brown Light



Dark Brown



Dark Light



Dark

Garantía de 1 año

*La garantía de los colores varía de acuerdo a la durabilidad de estos. Debido a la naturaleza artesanal de nuestros productos y del cobre, cada color de patina tendrá variaciones por lo que estas muestras no pueden ser consideradas como el resultado final.

Si usted requiere un color NO contenido en el muestrario, debe mandar una foto de referencia (en la que se haya aplicado el color a un producto de cobre), ya que es necesario hacer pruebas para su aprobación, una vez aprobado por usted, se elaborará el producto. Éstas muestras pueden generar un costo. Favor de verificar con su agente de ventas que su producto se pueda elaborar en el color deseado antes de ordenar. Cualquier requisición de cambio o re-proceso de patina tendrá un costo extra que deberá ser cubierto por el cliente.

Es posible combinar colores en su producto, es importante hacerlo saber a su agente de ventas antes de hacer el pedido, para que el agente de ventas le confirme la posibilidad de combinar los colores elegidos. La combinación de colores puede generar un costo extra.

Se recomienda utilizar cera (Renaissance Wax) para el mantenimiento de los colores.

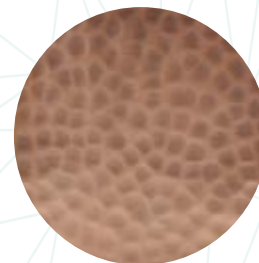
MARTILLADOS

Tipos de martillado para:

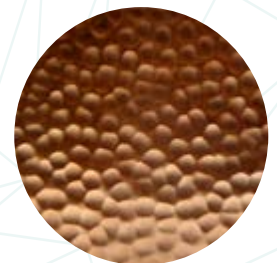
Tarjas, tinas y campanas (El precio del producto varía de acuerdo al tipo de martillado).

Si usted requiere un martillado distinto, debe mandar una foto (en la que se haya aplicado el martillado a un producto de cobre) ya que es necesario hacer pruebas para su aprobación; una vez aprobado por usted, se elaborará el producto. Éstas muestras pueden generar un costo.

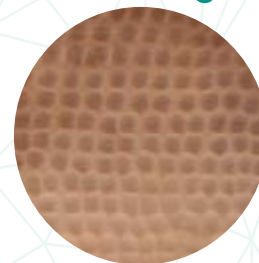
Debido a la naturaleza artesanal de nuestros productos cada tipo de martillado puede tener variaciones de acuerdo a la dimensión del producto requerido, por lo que éstas muestras no pueden ser consideradas como el resultado final.



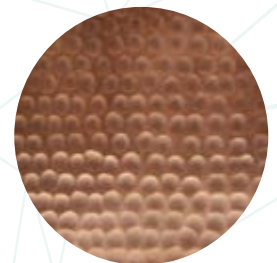
Perdido Ligero



Perdido



Lineal Ligero



Lineal



Espiral



Liso

5. APROBACIÓN DE PEDIDOS

Cada producto pasa por diferentes controles de calidad para asegurar que el producto que se enviará es exactamente el que usted ordena.

Únicamente cuando el producto sea de diseño especial, usted podrá solicitar (si así lo requiere) una fotografía del mismo para que pueda aprobarlo; en consecuencia a este proceso puede haber un atraso en el envío de su producto de hasta 48 horas posteriores a la aprobación.

Posterior a la aprobación y empaque del producto NO se podrán tomar fotos adicionales ni hacer modificaciones a menos que se cubran los costos que se generen (nuevo empaque, modificaciones a especificaciones, daños ocasionados por el desembalaje, entre otros).

6. DESCUENTOS

Se aplicará el 50% de descuento cuando se envíe la orden equivocada, comprobando que el error fue por parte de D'artesano.

En caso de un retraso de 15 días hábiles del envío de su producto, se aplicará el 5% de descuento y el 10% después de 30 días hábiles (a partir de la fecha de envío que se proporcionó al ordenar su producto).

7. CANCELACIÓN DE PEDIDOS

D'artesano puede cancelar un pedido en cualquier momento antes de ser enviado, en caso de que el pago total no se encuentre en nuestra cuenta de banco o se encuentra de manera parcial o no disponible.

Si desea cancelar su pedido después de haber realizado el pago, se cobrará un cargo de acuerdo al proceso en el que se encuentre el pedido al momento de la cancelación y gastos generados. Este cargo será calculado por D'artesano y se le reembolsará el resto, en caso de que el cargo sea menor al pago realizado.

8. RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

Una vez que los productos especiales sean aprobados por el cliente NO se aceptará

ningún tipo de reclamo, salvo en casos de daños procedentes de paquetería.

En el caso de productos estándar (no especiales), cualquier reclamo solicitado, procederá sólo en caso de que no cumpla las especificaciones del producto, las cuales están establecidas en la política 15 referente a Garantía.

En caso de daño por la paquetería, se tendrá un máximo de dos días después de la recepción del producto para notificarlo; deberá proporcionar fotos detalladas del daño en el producto y empaque. Si nos notifica en un período posterior, no podremos gestionar el reclamo con la paquetería. Mantenga todo el empaque y embalaje de su producto, así como los componentes dañados, ya que le serán requeridos de manera física.

Sólo se aceptan devoluciones de mercancía por concepto de defecto de fabricación, para lo cual D'artesano realizará una validación de la reposición. Usted tiene un límite de 3 días después de recibir el producto para notificar acerca del defecto; se le podrá otorgar un reembolso total o parcial, o la reposición del producto.

Si usted observa que el empaque de su producto fue abierto o se encuentra en mal estado al momento de recibirlo, verifique que su producto este completo y en óptimas condiciones, de lo contrario tome algunas fotografías y notifique inmediatamente. Al firmar la recepción del producto, debe escribir la nota “el producto llegó dañado” y recibirlo, ya que si devuelve el producto dañado al mensajero, no podremos hacer nada para reponer su producto. Su nuevo producto se fabricará inmediatamente y en seguida otro mensajero pasará por el producto dañado.

En el caso de las reposiciones de productos, D'artesano no es responsable del pago de los gastos por motivos de instalación/desinstalación, tampoco será responsable de gastos por concepto de envío por el retorno del producto original al almacén o dirección señalada por D'artesano.

9. INFORMACIÓN DE PRODUCCIÓN Y ENVÍO

El tiempo de producción estimado por pieza, en el caso de lavamanos y tarjas es de 8 días hábiles; tinas de baño, campanas y cubiertas es de 15 días hábiles. El cliente deberá confirmar éste tiempo de producción con su agente de ventas.

El tiempo de envío estimado es de 3 a 5 días hábiles. El cliente deberá confirmar éste tiempo de envío con su agente de ventas.

En caso de tinas, pedidos al mayoreo (más de tres piezas) y productos especiales con-

tacte a su vendedor para que le proporcione la fecha de entrega aproximada.

Si necesita un pedido urgente, contáctenos por correo electrónico antes de ordenar.

En este caso el precio podría aumentar desde un 10% a un 30% sobre el precio original.

Si desea utilizar otro medio de envío distinto al que D'artesano ofrece, se cotizará y cobrará el costo del servicio que solicite. Es importante que nos contacte para determinar la cobertura en el área donde usted se encuentra. Nuestro servicio de logística destinado a Estados Unidos de América (EE.UU.) cubre la mayoría de los Estados, las tarifas pueden cambiar en algunas regiones como: Hawaii, Alaska, Guam, Puerto Rico.

El vendedor deberá proporcionar el número de guía dentro de los primeros dos días hábiles siguientes al envío, de esta forma podrá rastrear sus paquetes. Si observa que su paquete ha quedado detenido y no avanza o han transcurrido 8 días hábiles y no ha recibido sus productos, póngase en contacto con nosotros para verificar con la compañía de transporte la situación y poder darle seguimiento.

Los tiempos de envío y de producción aquí mencionados, pueden ser distintos en los casos donde exista un convenio firmado entre la empresa y el cliente y se especifiquen tiempos distintos.

10. TRANSPORTE

El tipo de envío se realiza de acuerdo a las dimensiones y peso de la mercancía: El transporte consolidado puede ser paquetería nacional o internacional. El pedido es enviado de acuerdo al servicio solicitado.

No se realizan envíos a P.O. Boxes, APO, o FPO's. Por favor, asegúrese de proporcionar una dirección física.

Si recibe un producto diferente al de su orden, es posible que haya ocurrido un intercambio de guías, usted debe ponerse en contacto inmediatamente con la empresa para hacer el cambio correspondiente.

11. PRECIOS DE TRANSPORTE

El precio depende del tipo de servicio requerido; el transporte consolidado o contenedor puede ser nacional o internacional.

Si el tiempo es un factor importante en su decisión de compra, infórmenos lo más pronto saber.

12. IMPUESTOS Y DERECHOS DE IMPORTACIÓN

El envío se hace desde México por lo que el producto puede ser sujeto a impuestos, los cuales pueden variar dependiendo del país destino, el cliente estará sujeto a cubrir el pago de dichos impuestos.

Si su pedido tiene como destino EE.UU., usualmente el despacho aduanal no aplica impuestos cuando el valor de la mercancía es igual o menor a 1,500 dólares, sin embargo es algo que D'artesano no puede controlar, ya que esto depende de la ley aduanera de EE.UU. Una recomendación que podemos dar es que en la medida de lo posible, el envío se realice de manera parcial para evitar altos valores declarados.

En casos de reposiciones, si la mercancía está sujeta a pago de impuestos derivados de la importación, el cliente será responsable del pago de dichos impuestos.

13. CONTROL DE CALIDAD

D'artesano tiene un compromiso de calidad inquebrantable. Cada artículo es inspeccionado minuciosamente antes del envío. Si un producto no cumple con los estándares de calidad, se fabrica un nuevo producto y se le notificará por medio de correo electrónico o llamada, indicando que su producto llegará después de lo acordado. En éste caso no aplica la POLITICA 6 de éste documento, referente a descuentos por retrasos.

14. GARANTÍA

Todos nuestros productos pasan por un estricto proceso de control de calidad para poder enviarse.

D'artesano ofrece 1 año de garantía en todos los productos para defectos de fabricación tales como medidas incorrectas, piezas incorrectas, colores incorrectos; diseño incorrecto, fisuras profundas y otros elementos que afectan el uso normal del producto, tenga en cuenta que nuestra garantía no cubre los daños causados por negligencia, mal uso o instalación incorrecta de nuestros productos. D'artesano reemplazará un nuevo producto, sin costo para usted (excluyendo mano de obra) pero exclusivamente en una habitación residencial e instalado de acuerdo con las instrucciones de instalación y se haya limpiado como se recomienda.

En los colores: bronce, natural, natural con manchas negras, manchas rojas, mate, y fuego la garantía es de 3 meses porque la durabilidad de estos es menor. Es aconsejable considerar el kit de pátina, con el cual puede mantener su producto. Verifique con su vendedor que su producto puede desarrollarse en el color deseado, ya que no todos los productos se pueden producir en todos los colores.

El cobre es maleable y dúctil. Los materiales que son maleables y dúctiles pueden martillarse o estirarse en varias formas con facilidad, sin perder su resistencia, calidad o propiedades debido a su alta flexibilidad. Si su producto llega con un borde doblado, puede volver a colocarlo en su sitio con poco esfuerzo. Use un martillo de madera o de goma para estirar los bordes que pueden haber sido alterados durante el tránsito.

15. HORARIO DE ATENCIÓN

De lunes a viernes, de 9:00 - 18:00 horas. Hora estándar del centro (UTC-06:00)

16. PUNTOS ADICIONALES

- En cada promoción se indicará la vigencia y condiciones de la misma.
- No se realizarán embarques y facturas cuando el Cliente tenga pendientes de pago.
- Las cotizaciones tienen vigencia de 5 días hábiles a partir de la fecha en que se proporciona el precio. En cotizaciones de productos especiales la fecha de vigencia será de 3 días hábiles.
- Los productos confirmados mediante depósito inicial quedarán como pedidos reservados, por lo cual no podrán ser vendidos a otro cliente.
- D'artesano se reserva el derecho de cambiar los precios de los productos mostrados en la tienda en línea en cualquier momento.
- Las imágenes de los productos mostrados en la tienda en línea o catálogo son únicamente de carácter ilustrativo.

- La responsabilidad total de D'artesano no excederá en ningún caso el monto del valor de (los) producto(s) adquiridos por el cliente.
- D'artesano se reserva el derecho de cambiar los precios en cualquier canal de venta, términos y políticas en cualquier momento sin previo aviso.
- La garantía de nuestros productos no aplica en caso de aplicación de barniz o algún otro producto solicitado por el cliente o que requiera un proceso diferente al proceso normal de fabricación, ya que eso puede afectar la calidad del producto.

¿TIENE ALGUNA DUDA O SUGERENCIA?

Escriba a: dartesano@dartesano.com.mx



ENGLISH

POLITICAS de VENTA • 2018

1. ORDER CONFIRMATION

The order is confirmed by email or phone. The order is confirmed once the sales staff assigns you the formal order number and informs you of the delivery date. You must provide all the information that the sales agent asks you to be able to offer you the best possible service.

2. ADVANCES AND PAYMENTS

The order will be made once the deposit of the advance is confirmed by 50% of the total value of your purchase, without exceptions. D'artesano is not responsible for orders that do not meet the amount established and the delivery period will be counted from the payment of that advance. In order to be sent your order, you must have confirmed the remaining 50% in our bank accounts, otherwise the merchandise will not be sent.

3. FORMS OF PAYMENT

The purchases you make through D'artesano are simple, fast and secure. Payment options:

- a) Electronic transfer
- b) Bank deposit
- c) PayPal, an extra charge is made per commission of 5%
- d) Other different alternatives in WEB (VISA, Master card, ConeKta, etc....)

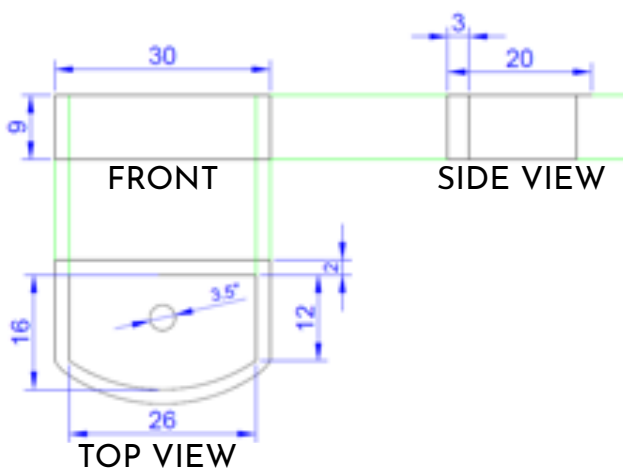
D'artesano is not responsible for the commissions generated from bank transfers or other payment methods; The total amount of your order must be covered, if you do not have the required amount, you will not be able to continue the process of manufacture your order and you will be notified to make full payment.

4. SPECIAL PRODUCTS AND PRODUCTO SPECIFICATIONS

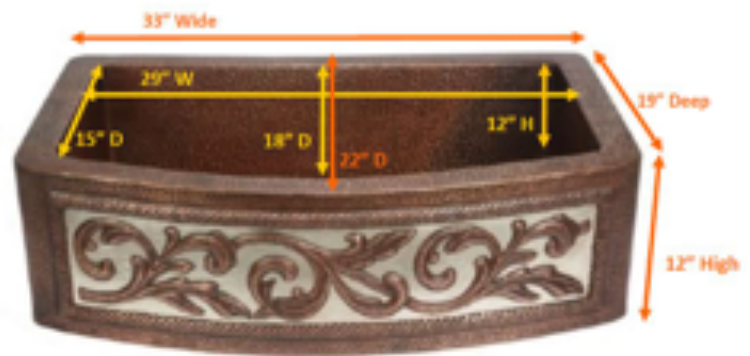
D'artesano can manufacture almost any design you require. for the precise manufacture of your product, you must provide a sketch or photograph with the specific internal and external measurements, with front, rear, top and side view; in your case, if you have a sample it can also be useful to manufacture your product.

The sketch or photograph must be sent attached to the quotation requirement. In the case of manufacture of any product requiring drainage. The sketch must contain the exact site of the drainage installation, as well as the measurement; without this information you will not be able to process your order.

Examples:



SKETCH

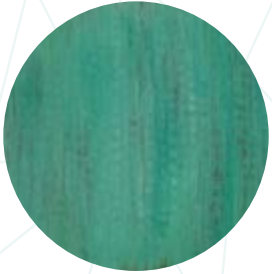


PHOTOGRAPH

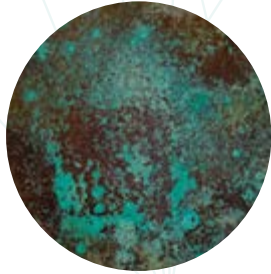
D'artesano is not responsible for costs generated by changes on repairs to the product, arising from any measure or specification not expressed in the sketch or photograph. It also applies to changes to dimensions, color or design after the order has been processed.

The application of changes in the products may require the manufacture of a new product or the delay of up to 2 working days in shipment. No returns are accepted on custom orders or products that have been badly installed, have been misused or damaged during unpacking or installation/reinstallation. In cases of special products (new or non-manufactured design), there will be an additional charge equivalent to 20% of the original price. This applies only for the case of the first piece, the following will not include such collection.

COLOR PALETTE



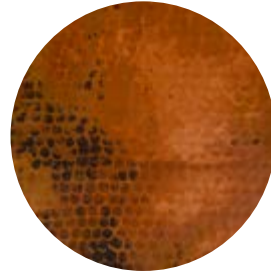
Jade



Green



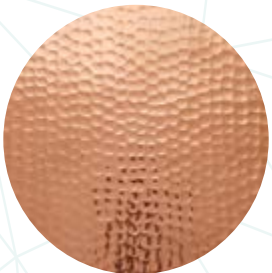
Red



Natural/Stains



Fire



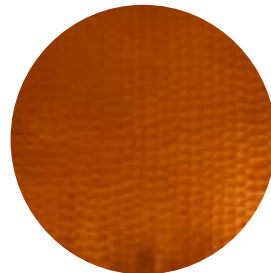
Bright



Matte



Sedona



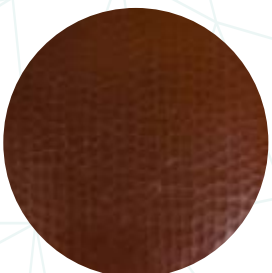
Orange



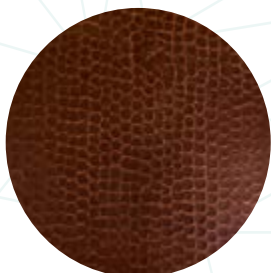
Natural

*3-month Warranty
Applying varnish

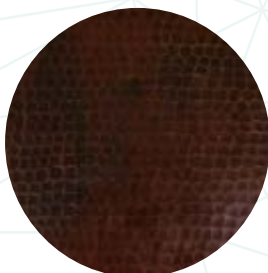
*Without varnish, the color begins
to vary from the first days



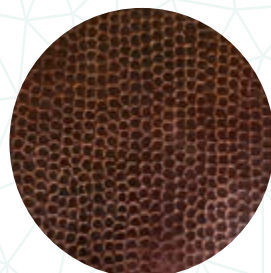
Brown



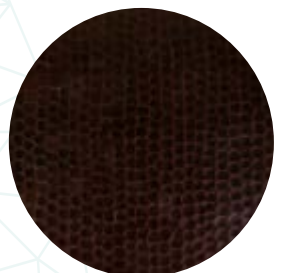
Brown Light



Dark Brown



Dark Light



Dark

1-year Warranty

*The guarantee of the colors varies according the durability of these. Due to the artisan nature of our products and copper, each color of patina will have variations, so these samples cannot be considered as the final result.

If you require a color not contained in the sample book you must send a reference photo (in which the color has been applied to a copper product), as it is necessary to test to approval, once approved by you, the product will be produced, these samples can generate a cost. Please check with your sales agent that your product can be produced in the desired color before ordering. Any change requisition or re-process of patina will have an extra cost that must be covered by the customer.

It is possible to combine colors in your product, it is important to let your sales agent know before ordering, so that your sales agent confirms the possibility of combining the chosen colors. The color scheme can generate an extra cost. It is recommended to use (Renaissance wax) for color maintenance.

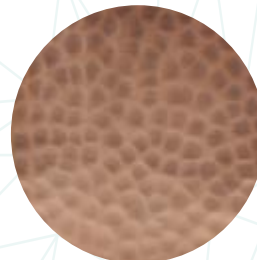
HAMMERED FINISHES

Types of hammering for:

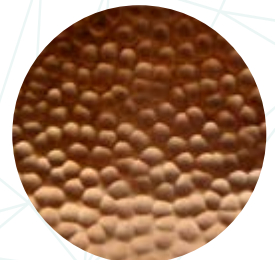
Sinks, Tubs and Range Hood (the price of the product varies according to the type of hammering).

If you require a different hammering, you must send a photo (where hammering has been applied to a copper product) as it is necessary to test for approval; once approved by you, the product will be prepared. These samples can generate a cost.

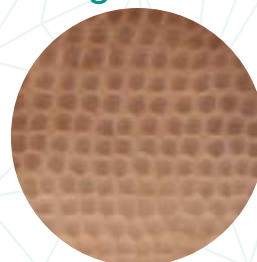
Due to the artisan nature of our products each type of hammering can have variations according to the dimension of the product required, so these samples can not be considered as the final result.



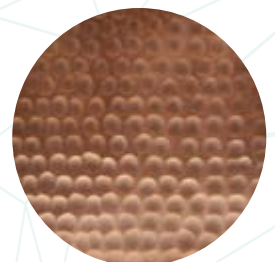
Light lost



Lost



Light linear



Linear



Spiral



Smooth

5. ORDER APPROVAL

Each product goes through different quality controls to ensure that the product to be shipped is exactly the one you order. Only when the product is of special design, you may request (if required) a photograph of it so that it can approve it; Due to this process there may be a delay in sending your product up to 48 hours after approval.

After the product is approved and packaged, no additional photos or modifications will be made unless the costs generated (new packaging, modifications to specifications, damage caused by unpacking, etc.....) are covered.

6. DISCOUNTS

The 50% discount will be applied when the wrong order is sent, verifying that the error was part of D'artesano.

In the event of a 15-day delay in shipping your product, 5% discount will apply and 10% after 30 business days (from the date of shipment provided when ordering your product).

7. CANCELLATION OF ORDERS

D'artesano can cancel an order at any time before being sent, in case the total payment is not in our bank account or is partially or not available. If you wish to cancel your order after you have made the payment, a charge will be charged according to the process in which the order is found at the time of cancellation and generated expenses.

This charge will be calculated by D'artesano and will be reimbursed for the remainder, in case the charge is lower than the payment made.

8. CLAIMS AND RETURNS

Once the special products are approved by the customer no claim will be accepted, except in cases of damage from parcels. in the case of standard (non-special) products, any claim requested shall only be made in the event that it does not comply with the

specifications of the product, which are established in policy 15 concerning warranty. In case of damage from the parcel, a maximum of two days after receipt of the product shall be received for notification; you will need to provide detailed photos of product damage and packaging.

If you notify us in a later period, we will not be able to handle the claim with the parcel. Keep all packaging and packaging of your product as well as damaged components as they will be physically required. Only merchandise returns are accepted for manufacturing defects, for which D'artesanano will perform a validation of the replacement. You have a limit of 3 days after receiving the product to notify you of the defect; you may be given a full or partial refund or replacement of the product. If you notice that the packaging of your product was opened or is in bad condition at the time of the receipt, verify that your product is complete and in optimal condition, otherwise take some pictures and report immediately. When you sign the receipt of the product, you must write the note "The product arrived damaged" and receive it, because if you return the damaged product to the courier, we will not be able to do anything to replenish your product. Your new product will be manufactured immediately and then another courier is going to go through the damaged product. In the case of product repositions, D'artesanano is not responsible for the payment of expenses for installation/uninstallation reasons, nor will it be responsible for shipping charges for the return of the original product to the warehouse or address indicated by D'artesanano.

9. PRODUCTION AND SHIPPING INFORMATION

The estimated production time per piece in the case of kitchen sinks and bathroom sinks is 8 working days; Bath tubs, range hoods and table tops are 15 working days. The customer must confirm this production time with their sales agent.

The estimated shipping time is 3 to 5 business days. The customer must confirm this shipping time with their sales agent. In the case of tubs, wholesale orders (more than three pieces) and special products please contact your sales agent to be given the approximate delivery date. If you need an urgent order, contact us by email before ordering. In this case the price could increase from 10% to 30% over the original price. If you want to use another shipping medium other than the one that D'artesanano offers, it will be quoted and charged the cost of the service you request.

It is important that you contact us to determine the coverage in the area where you are located. Our logistics service for the United States of America covers most states, rates may charge in some regions such as: Hawaii, Alaska, Guam, Puerto rico. The seller must provide the guide number within the first 2 business days following the shipment, so you can track your packages. If you notice that your package has been stopped and does not advance or have elapsed 8 business days and you have not received your products, please contact us to check with the transport company for the situation and to follow up. The shipping and production times mentioned here may be different in cases where there is a signed agreement between the company and the client and different times are specified.

10. TRANSPORTATION

The type of shipment is carried out according to the dimensions and weight of the goods; the consolidated transport can be national or international parcel. The order is sent according to the requested service. No shipments are made to P.O. boxes, APO, or FPO'S. Please be sure to provide a physical address. If you receive a product other than your order, a guide exchange may have occurred, you should contact the company immediately to make the corresponding change.

11. TRANSPORTATION PRICES

The Price depends on the type of service required; Consolidated transport or container can be national or international. If time is an important factor in your purchase decision, inform us as soon as possible.

12. TAXES AND IMPORT DUTIES

Shipping is made from Mexico, so the product may be subject to taxes, which may vary depending on the destination country, the customer will be subject to cover the payment of such taxes. If your order is destined to U.S., usually the customs office does not apply taxes when the value of the merchandise is equal to or less than 1,500 dollars, however it is something that D'artesano cannot control, as this depends on the U.S customs law. A recommendation that we can give is that as far as possible, the shipment is done in a partial way to avoid high declared values. In cases of repositions,

if the merchandise is subject to payment of taxes derived from the importation, the customer will be responsible for the payment of such taxes.

13.QUALITY CONTROL

D´artesano has a commitment to unwavering quality. Each item is thoroughly inspected before shipment, if a product does not meet the quality standards, a new product is manufactured and notified via e-mail or call, indicating that your product will arrive after the agreement. In the case it does not apply the policy 6 of this document, referring to discounts for delays.

14.WARRANTY

All our products undergo a strict quality control process in order to be shipped. D´artesano offers 1-year warranty on all products for manufacturing defects such as incorrect measurements, incorrect parts, incorrect colors; improper design, deep cracks and other elements that affect the normal use of the product, please note that our warranty does not cover damage caused by negligence, misuse or improper installation of our products. D´artesano will replace a new product at no cost to you (excluding labor) but only in a residential room and installed in accordance with the installation instructions and has been cleaned as recommended. In the colors: Bronze, natural, natural with black spots, red spots, matte, and fire with guarantee is 3 months because the durability of these is lower. It is advisable to consider the patina kit, with which you can keep your product. Check with your dealer that your product may develop in the desired color, as not all products can be produced in all colors, copper is malleable and ductile. Materials that malleable and ductile can be hammered or stretched in several ways easily, without losing their strength, quality or properties due to their high flexibility. If your product arrives with a folded edge, you can put it back in place with little effort. Use a wooden or rubber mallet to stretch the edges that may have been altered during transit.

15. HOURS OF SERVICE

Monday to Friday, 9:00-18:00 hours. Center Standard Time (UTC-06:00)

16. ADDITIONAL POINTS

- Each promotion will indicate the validity and conditions of the same
- No shipments and invoices will be made when the customer has outstanding payment
- Quotations are valid for 5 working days from the date the price is provided. In special product quotes the effective date will be 3 business days.
- Products confirmed by initial deposit will remain as reserved orders, so they may not be sold to another customer.
- D'artesano reserves the right to change the prices of the products displayed in the online store at any time.
- The images of the products displayed in the online shop or catalogue are only illustrative.
- In no event shall D'artesano's liability exceed the amount of the product (s) purchased by the customer.
- D'artesano reserves the right to change prices on any sales channel, terms and policies at any time without prior notice.
- The guarantee of our products does not apply in the case of varnish application or any other product requested by the customer or that requires a different process than the normal manufacturing process, as this may affect the quality of the product.

Do you have any questions or suggestions?
Write to: dartesano@dartesano.com.mx