Grand Oaks Supply Company

Términos y condiciones – Césped artificial

1. Devoluciones e incidencias en la entrega

No aceptamos devoluciones porque el cliente cambie de opinión, incluso cuando se trate de césped cortado a medida. Los pedidos incorrectos, los daños durante la entrega y las reclamaciones por defectos de fabricación se tramitan por separado conforme a las disposiciones siguientes.

Inspeccione su pedido al recibirlo e informe de cualquier daño visible, faltante o producto incorrecto lo antes posible, preferiblemente dentro de los 15 días posteriores a la entrega o recogida. Esta solicitud de notificación no elimina los derechos relativos a defectos descubiertos más adelante.

2. Reclamaciones de garantía e investigación

El césped artificial puede reunir los requisitos de cobertura de la garantía limitada del fabricante Global Syn-Turf que corresponda. La cobertura, duración, exclusiones y soluciones disponibles dependen del producto y del uso previsto.

Todas las reclamaciones presentadas a través de Grand Oaks Supply Company están sujetas a investigación. Los clientes deben proporcionar un comprobante de compra, fotografías y una descripción del problema. Pueden ser necesarias fotografías adicionales, videos, una inspección o consultas con el transportista y el fabricante para determinar la causa y el alcance del problema.

Presentar una reclamación no garantiza su aprobación, un reembolso ni un reemplazo. Obtenga instrucciones de devolución antes de enviar o transportar el material de regreso.

3. Tramitación de garantía, mano de obra, recogida y transporte

Aprobación y tramitación de reclamaciones de garantía

Una vez investigada y aprobada una reclamación de garantía, Grand Oaks Supply Company emitirá una cotización de reclamación de garantía que detalle los costos aplicables a la tramitación del cambio aprobado bajo garantía.

Cuando lo permitan la ley aplicable y la garantía del fabricante, los servicios de cambio bajo garantía son una parte obligatoria del proceso de cumplimiento de la garantía administrado por Grand Oaks Supply Company y no se consideran servicios opcionales solicitados por separado.

Cargos de tramitación y manejo de garantía

Puede aplicarse un cargo combinado de tramitación de garantía, mano de obra y manejo de entre $100 y $500 a un cambio aprobado bajo garantía.

El cargo exacto dependerá de factores como los siguientes:

- Cantidad y tamaño total de los materiales afectados.
- Mano de obra necesaria para la recogida, carga y manejo.
- Requisitos de preparación y transporte de los materiales.
- Complejidad de la coordinación del cambio bajo garantía.
- Otras circunstancias que afecten el costo de tramitar la reclamación aprobada.

Recogida y transporte de materiales

Si el cliente necesita que Grand Oaks Supply Company recoja el césped afectado, pueden aplicarse cargos adicionales de transporte.

Cuando corresponda, los cargos de recogida y transporte se calculan por separado del cargo de $100 a $500 por tramitación y manejo de garantía.

Los cargos de transporte se basarán en las políticas de precios de entrega establecidas en los Términos y condiciones generales, incluida la tarifa estándar de $200 por cada 15 millas, cuando corresponda.

Pueden aplicarse cargos adicionales por acceso difícil, requisitos de equipo especial, varias cargas o acuerdos de transporte por terceros.

Los clientes son responsables de preparar los materiales afectados para su recogida, salvo que se hayan aprobado otros acuerdos.

Cotización de reclamación de garantía

Después de aprobar una reclamación de garantía, Grand Oaks Supply Company proporcionará una cotización detallada que identifique los cargos aplicables de tramitación, mano de obra, recogida, transporte y otros cargos autorizados.

Los impuestos aplicables se calcularán conforme a las leyes tributarias correspondientes.

Se informará al cliente del total de los cargos aplicables y deberá aprobar la cotización de reclamación de garantía antes de comenzar cualquier trabajo sujeto a cobro.

Cobertura de garantía y protecciones del cliente

No se cobrará ningún cargo únicamente por presentar una reclamación de garantía.

Los cargos de tramitación, manejo y transporte de garantía solo se aplicarán cuando lo permitan la ley aplicable y la garantía del fabricante.

Nada en estas condiciones limita ninguna solución o servicio de garantía que deba proporcionarse legalmente sin cargo.

4. Cargos por núcleos de césped artificial

Los productos de césped artificial pueden suministrarse con un núcleo de plástico que se utiliza para sostener y asegurar el césped durante su almacenamiento, manejo y transporte.

Se aplicará un cargo de $10 por núcleo a los pedidos de césped artificial suministrados con estos núcleos.

Los clientes pueden conservar, desechar o devolver los núcleos a su discreción.

La devolución de los núcleos es opcional y no es un requisito de la compra.

Hay un lugar designado para entregar los núcleos, cuya ubicación se proporcionará al cliente cuando la solicite.

El cargo de $10 por núcleo es un cargo relacionado con el producto y no es un depósito reembolsable. Devolver un núcleo no da derecho automáticamente a un reembolso o crédito.

5. Documentos del fabricante

Los documentos de la garantía del fabricante que correspondan están disponibles en la sección Documentos y descargas del sitio web.