

PQR ALUMITIENDA

1. NUESTRA EMPRESA

Con más de 60 años de trayectoria y presencia en Norte, Centro y Suramérica, somos líderes en el mercado del aluminio en Colombia, desde los diferentes negocios en los que participamos, desarrollando soluciones innovadoras que potencian el uso del aluminio para los negocios de Construcción, Industria y **Conservación & Organización**.

2. MEDIOS DE PAGO

2.1 Tarjeta Crédito: Visa, MasterCard, American Express, Diners Club, Codensa.

2.2 Tarjeta Débito: Visa.

2.3 Débito Bancario: PSE.

2.4 Pago en efectivo*: Baloto y Efecty

2.5 Pagos en Bancos*: Banco de Bogotá, Bancolombia, Davivienda.

***Pago en Efectivo o Banco:** Presentar el recibo de pago al establecimiento **Numero de Convenio:** 110528.

3. METODOS DE ENTREGA

Una vez realizada la compra y aprobado el pago, el pedido será entregado en días* hábiles así:

- Cali: 1-2 días
- Bogotá: 3-4 días
- Antioquia: 3-4 días
- Costa Atlántica y santanderes: 4-5 días
- Cundinamarca, Tolima y Huila: 4-5 días

*Dada la contingencia que se presenta a nivel nacional por el COVID-19, nuestra promesa de servicio se afectara al menos en un (1) o dos (2) días adicionales.

4. DIMENSIONES DE LOS PRODUCTOS

Descargar aquí especificaciones técnicas de todo nuestro portafolio.

Adicionalmente podrás encontrar la interior de cada producto la descripción técnica.

5. COMPRA MÍNIMA

Podrás comprar desde \$20.000 (COP) en adelante.

6. PERSONALIZACIÓN DE PRODUCTOS

Actualmente no ofrecemos este servicio, sin embargo, podrás personalizar tú mismo los siguientes productos:

- Papel Parafinado
- Bolsas Resellables
- Tapas de Cartón de nuestros moldes

7. PRODUCTOS A LA MEDIDA

Todos nuestros productos se realizan basados en normas internacionales y dimensiones comercialmente ya establecidas.

8. PUNTO DE VENTA FISICO

Podrás comprar nuestros productos en almacenes de cadena, distribuidores autorizados y plazas mayoristas de tu ciudad.

- **Antioquia:** Almacenes Éxito SA, Makro Supermayorista SAS, Alzate López Francisco Javier, Arary SAS, Belplásticos SAS, Córdoba Hernández Fredy Alberto, Echeverri Oquendo Paula Andrea, Industrias Plásticas Medellín SAS, Intermarcas SAS, José Félix Escobar HY CIA LTDA, Juan D Hoyos Distribuciones SA, La Provedora Institucional SAS, Olarte Valencia William de Jesús, Representaciones Lastra Eje Cafetero Limitada, Sigmaplásticos Mayorista SAS, Surtiventas SAS.
- **Centro:** Almacenes Éxito SA, Almacenes La 14 SA, Colombiana de Comercio SA Alkosto SA, Makro Supermayorista SAS, Sodimac Colombia SA, Aluminios y Sistemas LTDA, Distribuciones Adana y CIA S en C, Distribuciones Pastor Julio Delgado SA, Distribuciones Zubieta y CIA SAS, Distribuidora Surtilima SAS, Distribuidora Tropiabastos SAS, El Palacio del Aluminio Limitada, Gonzalez Pineros Edgar, Grupo G & LTDA, Guarnizo Romero Mónica Daniela, Juan D Hoyos Distribuciones SA, M & A Surtinegocios SAS, Megamarcas SA, Mendez Florian Gonzalo Arnulfo, Nicholls S Inversiones SA, Proladum C G SAS, Productos Alimenticios Doria SAS, Romero Vargas Leonel.
- **Costa:** Almacenes Éxito SA, Colombiana de Comercio SA Alkosto SA, Invercomer del Caribe SAS, Makro Supermayorista SAS, Acevedo de Pinilla Leonor, Barranco Rodelo Fernando Rafael, CM Calidad y Servicio SAS, Cristaleria Selman SAS, Dispropan Caribe LTDA, Distribuciones Naranjo SAS Disnar SAS, Distribuidora Chalo SAS, Duque López Luis Mauricio, Estrategias Limitada, Giraldo Giraldo Jorge Albeiro, Inversiones Aramburo Santamaría & CIA S EN C, Inversiones Naesma SAS, Juan D Hoyos Distribuciones SA, Piresco SAS, San Isidro Distribuciones SAS.

- **Eje Cafetero:** Almacenes Éxito SA, Almacenes la 14 SA, Colombiana de Comercio SA Alkosto SA, Makro Supermayorista SAS, Cardoza Liliana Patricia, Distribuidora Tropitiendas SAS, Emprender SA Sociedad Anónima, Interconsultas SAS, Jaramillo Hoyos Oscar de Jesús, Morales Monsalve Hermanos SA, Ospina Montoya Hernando, Representaciones Lastra Eje Cafetero Limitada, Representaciones Lastra SAS, Valencia Lavao Luz Deindir, Zuluaga López Gloria Inés.
- **Oriente:** Almacenes Éxito SA, Colombiana de Comercio SA Alkosto SA, Makro Supermayorista SAS, Castro Martínez Marco Aurelio, Distribuciones Pastor Julio Delgado SA, Ecoplast Centro SAS, Ibanez Castilla Distribuciones SA, Rueda Milan Norberto.
- **Suroccidente:** Almacenes Éxito SA, Almacenes la 14 SA, Colombiana de Comercio SA Alkosto SA, Makro Supermayorista SAS, Sodimac Colombia SA, Acosta Serna Delio José, Bonniplast SAS, Distribuidora Fuller SAS, Distribuidora Hoyos 2008 SA, Juan D Hoyos Distribuciones SA, Puyo SA, Representaciones Lastra SAS, Surtimarcas Institucional SAS, Valencia Victoria Guillermo.

9. EXPORTACIONES

Únicamente a Ecuador.

10. COMPRAS A CREDITO

Las compras en la alumitienda son de contado, sin embargo, podrás utilizar tus tarjetas de crédito y diferir el pago en cuotas.

11. COSTOS DE ENVÍO

- Bogotá, Cali y Medellín: Fletes Gratis.
- Barranquilla y Cartagena: Fletes Gratis desde \$69.900 o \$14.000 por compras inferiores.
- Eje Cafetero y Pasto: Fletes Gratis desde \$49.900 o \$14.000 por compras inferiores.

12. IVA

Todos los precios de la tienda están con IVA incluido.

13. METRAJE Y CALIBRES

Nuestros rollos de papel aluminio van desde 7 hasta 300 metros y desde 10 hasta 13* micras (*45cm ancho).

También ofrecemos un paquete de 50 hojas precortadas de papel aluminio.

14. ¿QUÉ ES ALUMIFLEX?

Esta marca nace con la necesidad de complementar el portafolio institucional de Alumina, siendo su mayor fuerte los moldes de aluminio. El molde marca Alumiflex son más económicos que los marca Alumina principalmente por la diferencia en micras. Los moldes Alumina son un poco más gruesos que los moldes Alumiflex.

15. DESEO ASESORARME EN LOS PRODUCTOS DE ALUMINIO PARA VENTANAS.

Dirígete al sitio web <https://www.alumina.com.co> para resolver las dudas que tengas.

16. ¿TIENEN EL PAPEL ALUMINIO DORADO QUE SE PONE EN LA CHAMPAÑA?

No

17. ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE COMPRAR A TRAVÉS DE LA ALUMITIENDA Y EN LOS DISTRIBUIDORES AUTORIZADOS?

Los descuentos exclusivos que hacemos en nuestra página. Cada mes podrás encontrar descuentos en nuestras diferentes categorías.

18. ¿CÓMO PUEDO OBTENER UN DESCUENTO?

A través del sitio web, llenando el formulario que dice “Quiero mi clave” puedes acceder a descuentos del 5%.

- Por compras entre \$1.000.000 - \$2.000.000: **15% dcto**
- Por compras entre \$2.000.001 - \$3.000.000: **17% dcto**
- Por compras superiores a \$3.000.000: **20% dcto**

19. ¿PUEDO REALIZAR MI PAGO CONTRA ENTREGA?

No, sin embargo, al momento de realizar la compra, encontrarás diversos métodos de pago que te garantizan seguridad y tranquilidad a la hora de realizar la compra, te garantizamos la entrega y te brindamos diversos canales de comunicación para conocer el estado de tu pedido.

20. ¿CÓMO VIENE EL KIT SAMOVAR INSTITUCIONAL ALUMINA?

- 5 Moldes Base (contenedores de agua)
- 10 Moldes Comida
- 10 Tapas
- Soporte
- Mecheros

21. ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE UN MOLDE CON BORDE Y SIN BORDE?

En los moldes con borde pronunciado podrás hacer el uso de una tapa si es de tu preferencia, estas pestañas te permiten asegurarla.

22. ¿CUÁNTO TIEMPO SE DEMORA EL REEMBOLSO?

De antemano pedimos disculpas por las molestias ocasionadas y nos gustaría saber el motivo de esta solicitud. Su reembolso, una vez aprobado será realizado en 7 días hábiles a la cuenta que nos indique.

23. ¿CUÁLES SON LAS POLÍTICAS DE CALIDAD PARA DEVOLUCIONES O REEMBOLSOS?

Para realizar una devolución y solicitar el reembolso, el cliente deberá hacer una reclamación dirigida al correo info@alumitienda.com con el registro fotográfico de la novedad presentada y una breve descripción de lo sucedido. Si es necesario, se deberá devolver el producto a la dirección: Cra 32 #11-101 Acopi – Yumbo a nombre de Alumina SA.

Una vez revisado el incidente el reembolso será realizado en 7 días hábiles a la cuenta que nos indique.

PROTOCOLO DE RESPUESTA PARA RETRASOS EN DESPACHOS (EN CONSTRUCCIÓN)

1. ¿Por qué no se despachó el mismo día que se generó la compra?

A. Respuesta A Porque el pedido ingreso después de las 13:00

B. Respuesta B Por desabastecimiento de nuestra tienda.

- **Respuesta A:** “Para poder despachar tu pedido el mismo día que realizaste la compra, este debe ser realizado antes de las 11:00 AM puesto que el operador logístico recibe órdenes de recogida hasta las 12:00 PM”.
- **Respuesta B:** “Lamentamos que tu pedido no haya podido ser despachado el día de hoy. El retraso fue generado por un desabastecimiento en uno de los productos que compraste en nuestra tienda, este agotado ya fue solucionado. Por lo anterior, para tratar de compensar la prórroga en el envío de tu pedido te obsequiamos un cupón del 5% que podrás usar en tu próxima compra y acumular con otros cupones o descuentos vigentes”.

2. ¿Por qué el pedido no se despachó al día siguiente de haberse generado la compra?

A. Sí el pedido que ingresó el día anterior continua al siguiente día con el mismo agotado se deberá contactar al cliente e informarle del retraso y llegar a una negociación con él donde se le exprese la situación y validar si es posible enviar el pedido parcial y después enviarle el producto que estaba agotado, o por el contrario hacerle un envío total de su compra cuando se tenga la disponibilidad del agotado. En cualquiera de los 2 casos. Al presentarse ya un retraso de 2 días se le deberá otorgar un dcto del 10% en toda la tienda valido únicamente para una próxima compra.

3. ¿Por qué el pedido no se despachó 3 o más días después de haberse generado la compra?

A. Si el pedido después de 2 o más días no se ha enviado parcial o en su totalidad se deberá contactar al cliente nuevamente para explicarle la situación, ofrecerle excusas amablemente y otorgarle un cupón del 12% en remplazo del cupón del 10% en toda la tienda valido únicamente para una próxima compra. Se le notificará una fecha exacta de la llegada de su pedido.

Situación 1: Cuando un pedido ya despachado está atrapado en las bodegas de la transportadora.

Se debe contactar al cliente y notificarle la razón del retraso, explicando el inconveniente generado en el operador logístico, la solución y nueva fecha de entrega. Finalmente se debe dejar en claro que son retrasos ocasionados por el operador logístico y no por la alumitienda.

Situación 2: Cuando un pedido ya despachado no cumple con la fecha de entrega consignada en la promesa de entrega de la alumitienda.

Se debe contactar a la transportadora logística para validar que generó el retraso, definir una nueva fecha de entrega y posteriormente contactar al cliente para notificarle lo sucedido e informar nueva fecha de entrega.