

## **GARANTÍA, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES PARA PRODUCTOS DE LA MARCA STANLEY VENDIDOS POR MEDIPIEL**

Los productos Stanley cuentan con garantía vitalicia **SOLO** por fallas en la eficiencia térmica, es decir, que no cumple con mantener el contenido frío o caliente las horas indicadas en la ficha técnica del producto.

**Esta garantía no cubre** componentes como tapas, pitillos, empaques ni otros accesorios. Tampoco cubre rayones, abolladuras o un mal funcionamiento debido a alteraciones o golpes que sufra el termo. El óxido no es considerado un defecto de fábrica, al respecto es importante mencionar que nuestros productos están hechos de acero inoxidable de alta calidad y durarán toda la vida si se cuidan adecuadamente.

### **Cuidados y Usos**

- Es importante revisar el manual que trae cada termo en su interior, allí se indica claramente los cuidados y usos que se deben tener presente antes, durante y después.
- Si nota corrosión, podrían ser partículas de hierro libre, suciedad o residuos que han contaminado la superficie. Para eliminar estas partículas, se puede usar un limpiador doméstico no abrasivo estándar para liberar contaminantes de la superficie. Estos limpiadores se pueden aplicar con cepillos suaves no metálicos, esponjas o paños limpios. También se puede usar un limpiador o pulidor de acero inoxidable. Remojar el producto en una mezcla de agua tibia y bicarbonato de sodio, vinagre blanco o jugo de limón también podría ayudar. Repita según sea necesario para obtener el resultado deseado. Después de usar limpiadores, siempre lave bien su recipiente.
- Las bebidas calientes aplican para termos sin pitillos, ya que los mismos se deteriorarían con el tiempo por las altas temperaturas. **No se recomienda almacenar líquidos hirviendo en nuestros recipientes para evitar accidentes.**
- Recuerda que a medida que utilizas nuestros termos, la temperatura inicial puede ir bajando gradualmente, pero manteniendo el líquido caliente o frío las horas indicadas.
- Con respecto al hielo, la eficiencia térmica indica que mantiene frío el líquido cuando inicia con hielo, mas **no significa que mantiene el hielo intacto en las horas indicadas.**

- **NO guardar** el termo en congelador o nevera, No **usar microondas u horno**, hacer esto podría dañar su eficiencia térmica y el producto.
- En algunos casos, las tapas de los termos o el área metálica de los mismos pueden presentar sudoración, lo cual es completamente normal y se debe a la condensación generada por la diferencia de temperatura interna y externa. Esta situación no afecta en absoluto el funcionamiento del termo ni su eficiencia.

### **Cambios y Devoluciones**

Estamos comprometidos con tu total satisfacción, por lo tanto, si el producto no cumplió con tus expectativas, te ofrecemos 5 días para la devolución del dinero (desde que recibes tu compra o desde que te notificamos que tu pedido fue enviado) o 1 mes para el cambio del producto de acuerdo a lo siguiente:

- Para que podamos efectuar el cambio, el producto se debe encontrar con su empaque original y sin uso. Es muy importante que sus etiquetas y cajas no estén estropeadas. **Si el producto ya fue usado, no se puede cambiar.**
- Los cambios y devoluciones sólo se podrán hacer presentando la factura electrónica emitida por Medipiel.
- Todos los cambios y devoluciones serán autorizados una vez que nuestro control de calidad haya corroborado las condiciones antes mencionadas.
- Luego que recibamos tu producto, nos comunicaremos contigo para gestionar el cambio, devolución de dinero, o un cupón digital según aplique el caso. Si se genera un cupón, será por el valor de los ítems retornados para que puedas efectuar una nueva compra. Las condiciones de fecha de vencimiento y envío del cupón serán informadas al momento de su generación de acuerdo a cada caso particular.
- Para devolución de dinero, luego que recibamos tu producto y esté aprobado por el control de calidad, nos contactaremos contigo para realizar la transacción descontando los costos financieros en que se incurra en dicha devolución (4x1000, comisión de pasarela, etc).

- El proceso de recepción y aprobación de un cambio y/o devolución, puede tardar hasta 10 días hábiles desde que recibimos tu producto.
- El envío se debe hacer a través de una empresa de despacho a nuestra bodega ubicada en la ciudad de Medellín.
- Para cambios de referencias, colores, tamaños, equivocaciones que el comprador haya tenido con el pedido o si el producto no cumplió con sus expectativas, los costos de envío son asumidos por el comprador.
- No aplica cambios y devoluciones para productos marcados.
- En el momento que la transportadora te entregue el pedido y encuentras que el mismo tiene averías, golpes, o si te llega algo que no solicitaste asumiremos el costo de envío y haremos el cambio. Esto solo aplicará en el momento que lo recibes y nos reportes lo ocurrido a través de fotos y videos. Después de haberlo recibido y firmado a la transportadora NO asumiremos cambios.
- Cada transportadora tiene 3 intentos de entrega, si el destinatario no se encuentra en dirección o está incompleta, el paquete será devuelto a nosotros, por lo que estos costos de retorno y volver a enviar el pedido serán asumidos por el comprador.
- Para pedidos enviados en Medellín por domicilio, este solo tendrá 1 intento de entrega. Al correo les llegara una notificación del estado del envío, así mismo el domiciliario te contactará una vez llegue a la dirección. En el caso que el cliente no se encuentre en el momento de la entrega, se acordará nuevamente para el día siguiente, pero este segundo intento de entrega, tendrá un costo de envío para el comprador.
- Para temas de garantía, por eficiencia térmica, el costo de envío es asumido por el comprador.
- Solo se realizan cambios una sola vez.
- No se realizan cambios adicionales después del primer cambio.
- Si deseas realizar un cambio, por favor asegúrate de que el producto cumpla con estas condiciones y contacta con nosotros para gestionar el proceso.

- Cualquier solicitud de garantía de compras que hayan sido realizadas en nuestros puntos físicos oficiales o página web <https://www.medipiel.com.co/>. El proceso se gestiona desde nuestra bodega de Medellín, para ello favor comunicarse a al correo electrónico [servicioalcliente@medipiel.com.co](mailto:servicioalcliente@medipiel.com.co) o a nuestra línea directa +573128174011.

## **PREGUNTAS FRECUENTES**

¿Los termos traen plomo?

Stanley aclara que no hay plomo en ninguna parte de la superficie de sus productos que entra en contacto con el consumidor, ni con los líquidos y alimentos que se están consumiendo. La marca utiliza un proceso de fabricación que sigue los estándares industriales globales para sellar la pared externa y garantizar el aislamiento al vacío. Este material sellante incluye una porción de plomo en su composición. Sin embargo, una vez sellado, esta área localizada en la parte inferior central de los productos queda cubierta por una capa no removible de acero inoxidable "moneda", lo que la hace inaccesible a los consumidores. En algún caso excepcional en el que esta tapa de acero inoxidable se suelte, caso extremo, aun así, no habrá ningún contacto con el contenido o consumidor, quedando el producto debidamente cubierto por la garantía de por vida.

La marca garantiza que sus productos cumplen con todos los requisitos regulatorios de EE. UU. y Europa, incluida la Prop65, y aclara además que prueba y valida el cumplimiento de todos los artículos a través de laboratorios externos acreditados por la FDA y normas europeas, que verifican que los productos sigan normas estrictas, que incluyen, entre otras, los requisitos regulatorios para BPA/BPS, PFOS y ftalatos.

¿Sí meto mi termo con una bebida al congelador, esta se enfría?

No, los productos de Stanley cuentan con una doble pared de acero que aísla la temperatura ambiente de la temperatura interna del líquido contenido. Por ende, la bebida en su interior no experimentará ninguna variación.

¿Cuánto es la conservación del hielo?

La duración del aislamiento térmico varía en cada termo, dependiendo de su tamaño y horas de eficiencia térmica. Es importante tener en cuenta que las horas de duración, empezando desde el momento en que se coloca hielo, no implican que el hielo permanezca en su estado inicial durante todo ese período, sino que contribuirá a que el líquido permanezca frío por más tiempo. El termo aislará la temperatura ambiente, lo que evitará el descongelamiento durante un tiempo determinado relacionado con la temperatura ambiente. \*Para conocer las horas de eficiencia térmica específicas de cada producto, se recomienda revisar la descripción del producto en específico.

¿Qué bebidas puedo echar en los termos?

Todo tipo de bebida. Es importante tener en cuenta que cualquier tipo de bebida puede generar presión en el interior del termo. Las bebidas carbonatadas y calientes, en particular, pueden producir aire comprimido y vapor respectivamente, lo que podría ocasionar una expulsión violenta de la tapa debido a la presión acumulada.

¿Cuál es la duración del calor?

La duración del aislamiento térmico varía en cada termo, según su tamaño y sus horas de eficiencia térmica. Es importante tener en cuenta que las horas de duración, comenzando desde que se vierte la bebida caliente, no implican que esta permanezca a la misma temperatura inicial durante todo ese período. El termo va a mantener la bebida caliente aislando la temperatura ambiente, lo que evitará que se enfríe durante un tiempo determinado relacionado con las condiciones ambientales. \*Para

conocer las horas de eficiencia térmica específicas de cada producto, se recomienda revisar la descripción del producto en específico.

¿Sí el termo es de hidratación puedo meter bebidas calientes?

Todos nuestros termos están equipados con un aislamiento de doble pared de acero, diseñado para conservar la temperatura de las bebidas, ya sean frías o calientes. La distinción entre ellos radica en el método de acceso al líquido: los termos destinados a bebidas calientes cuentan con un dosificador en la boquilla para evitar quemaduras, mientras que los de hidratación están equipados con un pitillo o boquillas más amplias para facilitar la ingesta. Es importante tener en cuenta que no todos los productos destinados a la hidratación garantizan un tiempo específico de conservación del calor, a menos que se especifique claramente en la descripción del producto. Cabe aclarar que las bebidas calientes disminuyen la vida útil del pitillo para el caso de los termos de hidratación.

¿Todos los termos vienen en caja?

No, depende de la referencia del producto

¿Cómo funciona la tapa del trigger?

<https://www.youtube.com/shorts/pmLy1MhVT6c>

¿Cómo corregir goteo en la tapa del trigger?

<https://youtu.be/Pt7AKL82V8w>

¿Cómo lavar la tapa de mi quencher?

<https://youtu.be/VvSuQ8ZbvNA>

## **Marcación**

¿Cómo personalizar mi termo?

1. Busca el termo deseado aquí según la categoría Café, Hidratación, Bar, Mate o Termos Comida.
2. Dale clic en el botón personalizar y define la imagen (animales, profesiones, deportes, etc) y/o el texto, con fuente, ubicación y tamaño.
3. Ten presente el costo de la marcación que te arroja el sistema.
4. Añade al carrito
5. Confirma tu pedido

¿Por qué algunos termos no se pueden marcar?

En algunos casos, las capas de pintura en ciertos termos son bastante gruesas, lo que puede provocar que el láser no genere los resultados deseados durante el proceso de marcación.

¿De qué color es la marcación?

Este es de un color plateado, que corresponde al color natural del acero con el que están fabricados.