

Opiniones Dexterior Soluciones Valladolid - Penosos, no cumple ni la garantía

Escrito por jhezlin - 21/11/2016 08:31

Aquí os dejo un breve resumen de todos los problemas que hemos tenido con Dexterior Soluciones, una empresa que vende toldos en Valladolid en Carretera Adanero - Gijón 14, 47610 Zaratán

Llevamos año y medio (desde que se instalaron los toldos en marzo de 2015 que nos costaron 5.500€) esperando que nos arreglen los toldos por defecto de fábrica.

Previamente ya hubo problemas: se equivocaron en el color en el pedido, luego vinieron las guías de los toldos dobladas y tuvieron que pedirlo a fábrica. Los toldos se encargaron en ¡Junio de 2014!

Mala atención, malos profesionales, horrible empresa.

=====

Re: Opiniones Dexterior Soluciones Valladolid - Penosos, no cumple ni la garantía

Escrito por eturion - 21/11/2016 09:01

PENOSO. La empleada M.P. de Dexterior Soluciones ante los problemas surgidos con mis toldos instalados, tras meses de espera a una respuesta finalmente dejó de contestar los emails, de atender nuestras llamadas... con la impotencia que eso supone... INDIGNADOS y CABREADOS tuvimos que desplazarnos 200km hasta su nueva tienda para que al menos se dignaran a escucharnos... De vergüenza... (ya os seguiré contando..)

=====

Re: Opiniones Dexterior Soluciones Valladolid - Penosos, no cumple ni la garantía

Escrito por asepro - 22/11/2016 10:38

Vaya panda de impresentables. 5.500 pavos y desde el primer día dando problemas?

=====

Re: Opiniones Dexterior Soluciones Valladolid - Penosos, no cumple ni la garantía

Escrito por jhezlin - 25/11/2016 09:25

La empresa indica que no entiende nuestros comentarios. PENOSO!!!

El estado actual de los todos es:

1. El toldo está en GARANTÍA.
2. La guía está combada desde hace 15 meses.
3. El toldo no cierra bien.
4. Las lonas se están rasgando y hay veces que se salen de las guías.

¿QUÉ NO ENTIENDE?

Yo entiendo que son unos INCOMPETENTES, después de 5 visitas no solucionen un problema que existe desde la instalación reconocido por vosotros que hay un DEFECTO DE FÁBRICA. Reconocido incluso por los técnicos de AWMA los proveedores oficiales de STOBAG en España.

1. Los toldos se encargaron el 3 de OCTUBRE 2014, fijándose un plazo de entrega de 1 mes aproximadamente.
 2. Efectivamente 1 mes (5 de noviembre de 2014) después llegó el material, pero como indicasteis, SE EQUIVOCARON en el pedido el color de una de las guías (UN DESASTRE).
 3. La primera instalación del toldo fue en DICIEMBRE de 2014, cuando se detectó que las guías estaban dobladas. y tuvieron que pedir nuevamente las guías (OTRO DESASTRE) (indicando que el plazo es de otro 1 mes aproximadamente).
 4. Finalmente fue en 20 de FEBRERO de 2015 cuando se instalaron definitivamente los toldos, y les indicamos AL DÍA SIGUIENTE que no cerraban correctamente, y tuvisteis que volver otro día para instalarlos bien. Después reconocisteis que por defecto de fábrica no pudisteis ajustar bien los toldos. No realizamos el pago hasta el 10 de marzo de 2015, una vez comprobado que "aparentemente" los toldos estaban ajustados.
 5. En 1 mes de uso (JULIO de 2015, ya que antes no residíamos en esta vivienda), los toldos se desajustaron del todo, y en el mes de agosto (el día 11) se les reclamó que vivieran a ajustarlos; indicándonos que dejáramos el toldo desplegado.
 6. No fue hasta el 22 de octubre de 2015 (2 MESES Y MEDIO ESPERANDO CON EL TOLDO BAJADO e INUTILIZADO) cuando vinieron con los técnicos de AWMA para revisarlo. De hecho los de AWMA quisieron desmontar los toldos para ver si estaban bien, pero DEXTERIOR indicaron que NO, porque no trajeron unos clips(OTRO DESASTRE).
- Los técnicos indicaron efectivamente que los toldos estaban correctamente alineados e instalados, pero que tenían un defecto que tendrían que revisarlo en FABRICA. Se fijó que se desmontarían los toldos y se enviarían a fábrica.
7. NO FUE HASTA el 19 de FEBRERO de 2016 cuando vinieron a "supuestamente desmontar los toldos" para mandarlos a fábrica (4 MESES DESPUÉS de la revisión técnica, más 6 MESES con el toldo bajado e INUTILIZADO, ¿es normal? entre medias, no contestasteis ni al teléfono ni al email, por lo que tuvimos que hacer 250 KM pidiendo el día libre en el trabajo para poder SOLO hablar con vosotros, DE VERGÜENZA).

En la conversación, indicasteis que mandaríais los toldos a FABRICA, dejándonos sin ellos por tiempo INDEFINIDO, e indicando que NO GARANTIZABAIS ni si quiera que volvieran los toldos de vuelta, ni en qué estado (INCOMPRENSIBLE).

8. El día que vinisteis nos disteis la opción de ajustar nuevamente los toldos (ante lo indicado en el punto anterior, aceptamos sin otra opción), y colocasteis unos papeles que los técnicos de STOBAG indicaron en su día que no se ponían en estos toldos, y funcionó pero que se comprobó en el mismo día, que no era una solución duradera... Se quedó que cuando volvierais a reemplazar las guías combadas, fijaríais las lonas para estabilizarlas.

9. Se os envió un email el 11 de marzo de 2016 recordándo lo anterior: SIN RESPUESTA.

10. Se os hizo un recordatorio el 31 de marzo de 2016. SIN RESPUESTA.

11. Se os volvió a recordar el 28 de abril de 2016.

12. Y por fin obtuvimos una respuesta el 9 DE MAYO de 2016!! donde nos indicaste que:

- Las guías ya estaban pedidas.
- El tema de las guías eran estético, cuando son FUNCIONALES, la lona van a través de ellas y las guía para subir y bajar., y posiblemente debido a este defecto, se ha rasgado la lona por donde la cremallera.
- Vuestro fabricante habitual de toldos, indicasteis textualmente, "pueden hacer una lona nueva, pero ahora no se comprometen a hacerlo, ya que es algo que ellos no hacen habitualmente, con lo que les llevara un tiempo el hacerlo y lo podrían hacer fuera de campaña."

13. Esperamos a esas acciones, pero al no recibir respuesta,enviamos otro email el pasado 20 de octubre (8 meses después de última visita, y UN TOTAL DE MÁS de 1 AÑO esperando solución), y no obtuvimos respuesta hasta el día 11 de noviembre de 2016 donde indica:

- "Lo que si te puedo decir sinceramente, es que YO NO ME HE VUELTO A PREOCUPAR DE ESE TEMA, ya que pedí el material y hasta ahí, yo después no he seguido el tema, y una vez recibido tu correo, he preguntado y efectivamente me dicen que no se ha recibido nada." (TODO UN PROFESIONAL).
- Que no le costa otro defecto que el de los plásticos de las guías que sujetan la cremallera de las lonas.

¿Qué pasa con el fabricante de lona que iba a hacer unas nuevas?

¿Qué pasa con fijar la lona para que no se desajusten?

Con el tiempo que tardáis en contestar, no nos extraña que se os olvide!!!

14. El 14 de noviembre de 2016, os contestamos al email, solicitando una solución. Que en caso de no obtenerla, reclamaríamos por otras vías una solución a nuestro problema (después de 15 MESES DESPUÉS DEL DESAJUSTE INICIAL).

15. El 20 de Noviembre de 2016, después de infinita paciencia, expusimos cansados y hartos nuestro caso a la opinión pública, y parece que ha surgido efecto pues al menos contestais, aunque seguimos esperando solución.

¿BUEN HACER? Ya que indican su buen profesionalidad:

1. ¿Cuándo nos van a cambiar las guías combadas?
2. ¿Cuándo van a venir a desmontar?
3. y lo más importante ¡¡¡CUANDO SE DEVOLVERÁN LOS TOLDOS ARREGLADOS E INSTALADOS!!! HOY ES 25 DE NOVIEMBRE!!

No nos fiamos de vosotros, porque LLEVAMOS MÁS DE 15 MESES para a que REEMPLACEN unas SIMPLES PLÁSTICOS de las guías que sujetan la cremallera de las LONAS. ¿Cuánto vais a tardar en REEMPLAZAR Y ARREGLAR 2 TOLDOS COMPLETOS?

Hasta entonces seguiremos con nuestras reivindicaciones exigiendo lo que corresponde por Ley: derecho del consumidor a la reparación del bien o a su sustitución en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor; o a la rebaja del precio (y hacernos cargo nosotros de su reparación) o a la resolución del contrato.

=====