

Estimado cliente,

En caso de necesitar presentar una reclamación por un defecto o un mal funcionamiento del producto lo invitamos que lea nuestra política de Garantías y el proceso para hacerla efectiva.

Antes de solicitar una garantía es necesario que se comunique con el técnico que realizó la instalación para verificar si el problema es generado por defectos en la instalación o por defectos del producto. Recuerde enviar fotos y videos con la evidencia del problema en el producto.

Es importante aclarar que cuando se hace efectiva una garantía el fabricante realizará el reemplazo de las piezas defectuosas sin costo y, en caso de no ser posible reparar el producto, el fabricante lo reemplazara por uno nuevo de similares características.

También se hace necesario informar que en caso de determinarse que no proceda la garantía, el cliente asumirá todos los costos relacionados a la reparación del producto, incluyendo la inspección y los fletes de transporte del producto desde y hacia la planta de producción.

A continuación encontrará los términos y condiciones de nuestra compañía para hacer efectiva una garantía:

### 1. TIEMPO DE COBERTURA

Todos nuestros productos cuentan con una garantía de 12 meses en Enrollables Black Out y 24 Meses en los demás productos de nuestro catálogo. El tiempo de garantía empieza contar desde el momento en que se emite la factura de venta del producto.

### 2. COBERTURA

La garantía aplica cuando se presentan las siguientes situaciones:

- Errores en las medidas del producto entregado, en referencias de tejidos y en las especificaciones solicitadas por el cliente.
- Mal funcionamiento de los productos por ensamble inadecuado de los mismos.
- Daños en los tejidos por fuera de los estándares de calidad establecidos, tales como cambios fuertes en la tonalidad del color, daño en la superficie por resquebrajamiento, separación de capas, entre otros.

### 3. EXCLUSIONES

La garantía del producto no cubre los siguientes aspectos:

- Golpes sobre el producto o sus componentes, o faltantes de productos, soportes o accesorios que no sean reportados en la guía de envío de los productos ni informados a nuestra línea de atención al cliente en un plazo máximo de 48 horas posteriores al recibimiento de la mercancía.
- Golpes sobre el producto o sus componentes ocasionados por un maltrato de la mercancía durante el traslado de esta posterior a su recibimiento.
- Arrugas, marcas o tallas sobre telas o los componentes de un producto que no haya sido instalado o que haya permanecido guardado por un periodo superior a 5 días calendario posteriores al recibimiento de la mercancía.
- Cortes / perforaciones en la tela o rayones en laminas o accesorios ocasionados por el maltrato o el mal uso de cuchillos/as o elementos cortopunzantes.
- Mal funcionamiento del producto o deshilache de las telas ocasionada por una toma de medidas mal realizada en donde el producto queda muy justo o roza con la pared, con un perfil, con otra cortina o la cadena / cordel de accionamiento de otra cortina o cualquier otro objeto que obstaculice el movimiento natural de este.
- Mal funcionamiento del producto (no frena, no inclina, sube torcida, sube con la tela encocada, tela deshilachada) o desprendimiento ocasionado por una instalación desnivelada, desalineada o incorrecta, no instalar todos los soportes suministrados por el fabricante, con faltante de tornillos, faltante de chazos, o el uso de materiales inadecuados para la superficie en la que se debe instalar el producto.
- Mal funcionamiento o daño en el tejido de productos que hayan sufrido reparaciones desensamble o alteraciones que no hayan sido autorizadas por la fábrica de manera escrita; cortes o cambios en las medidas originales, cambio de mando, cambio de telas, cambio de accesorios, entre otros.
- Oxidación o corrosión del producto o de sus componentes debido a su exposición en ambientes húmedos tales como cocina, baños, saunas, turcos, entre otros, o por la exposición del producto a la lluvia o al rocío. Todos los productos están diseñados para ser instalados y usados en espacios interiores, no son aptos para uso en áreas externas.
- Manchas inmediatas o posteriores generadas por el uso de líquidos, químicos, pinturas, tintas, limpiavidrios, limpia pisos, thinner, Varsol, detergentes, u otros agentes externos que caigan sobre los tejidos y los componentes.

## POLITICA DE GARANTIAS

- Manchas o marcas sobre el producto ocasionadas por el manejo de estos con las manos sucias o empolvadas.
- Marcas, manchas, sombras, arrugas, magulladuras, rayones, perforaciones y rasgamiento de telas o doblamiento de láminas y tablillas ocasionados por poner elementos externos sobre el producto tales como muebles, camas, sillas, cajas, entre otros.
- Manchas, marcas o residuos sobre los tejidos o componentes generados por insectos.
- Manchas, marcas, arrugas, telas encogidas o el daño de componentes en productos que hayan sido lavados.
- Desgaste natural de las piezas que pueden suceder con el manejo del producto en el tiempo, no habiendo realizado un mantenimiento preventivo en el periodo adecuado.
- El cliente deberá reportar inmediatamente el mal funcionamiento del producto tanto en sus mecanismos como en sus tejidos, para evitar daños mayores al usarlo. El no reportarlo a tiempo podrá ser considerado por el fabricante como maltrato. Cuando se evidencie un mal funcionamiento del producto por favor abstenerse de utilizarlo.

#### 4. MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL PRODUCTO:

A todos nuestros productos se les debe realizar un mantenimiento preventivo a los mecanismos y elementos móviles por lo menos una vez al año después de realizada la compra. Este mantenimiento preventivo lo debe realizar un técnico autorizado y su costo será asumido por el cliente final. El no realizar un mantenimiento preventivo en el tiempo indicado podrá afectar el funcionamiento y la garantía del producto.

www.persianasbaratas.com.co

#### 5. LAVADO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL PRODUCTO

Es necesario realizar un mantenimiento preventivo al producto por lo menos una vez al año para verificar el correcto funcionamiento del producto, lubricar las piezas móviles e inspeccionar el buen estado de los tejidos. El no realizarlo podrá anular la garantía del producto.

Se recomienda realizar un lavado a producto por lo menos una vez al año para eliminar la acumulación de polvo y evitar el crecimiento de hongos y/o bacterias en la superficie del tejido.

En caso de que el producto requiera un lavado general, el usuario o cliente final deberá contactarse con una empresa especializada que tenga el conocimiento adecuado y las herramientas necesarias para cada tipo de producto y tejido y que pueda ofrecer una

garantía sobre la limpieza, ensamble y reinstalación del producto. Nuestra empresa no es responsable por un producto que haya sufrido daños después de un lavado. En caso de presentarse un daño en el tejido y/o accesorios, durante el lavado o posterior a este, se anulará la garantía del producto.

### 6. GARANTÍAS POR MALTRATO EN TRANSPORTE O FALTANTES DE MERCANCÍA:

Es responsabilidad del cliente final revisar la mercancía y el material de empaque en el momento de recibirla tanto en su exterior como en su interior. El cliente no deberá esperar el momento de la instalación para revisar la mercancía. Si el producto llega con algún defecto o daño ocasionado durante el transporte, el cliente deberá informarlo inmediatamente al personal de la empresa transportadora y al correo [garantias@persianasbaratas.com.co](mailto:garantias@persianasbaratas.com.co) antes de 48 horas, anexando fotos, videos y una descripción de la anomalía detectada. Si pasadas 48 horas luego de recibir la mercancía, no se ha enviado ninguna reclamacion, se entenderá que el producto llego en óptimas condiciones y no habrá lugar a reclamaciones posteriores por esta situación.

Al momento de recibir la mercancía el cliente deberá revisar lo siguiente:

- Que la mercancía este completa, es decir, que las unidades (cajas) que estén relacionadas en la guía correspondan a las cantidades entregadas y que no haya ningún faltante de accesorios o soportes. En caso de presentar un faltante el cliente deberá guardar el material de empaque.
- Que la mercancía este en buen estado, que no haya sufrido algún maltrato en el transporte y que no haya evidencia de que el material de empaque haya sido abierto, roto, golpeado, magullado, mojado. En caso de que el producto haya sido objeto de un maltrato durante el transporte y que el cliente haya hecho la reclamación a tiempo el fabricante es responsable del envío de las partes golpeadas y de hacer la reclamación directamente con la empresa transportadora.

### 7. PROCESO DE SOLICITUD DE GARANTÍAS

Antes de solicitar una garantía a [Persianasbaratas.com.co](http://Persianasbaratas.com.co) es necesario que el cliente contacte al técnico que se encargó de realizar la instalación del producto para que revise la anomalía y determine si el problema se presenta por fallas en la instalación o fallas relacionadas al producto. Los costos derivados por la visita del técnico serán asumidos por el cliente.

El cliente deberá enviar un correo electrónico a [garantias@persianasbaratas.com.co](mailto:garantias@persianasbaratas.com.co) en caso de que un producto requiera garantía con la siguiente información, la cual, deberá ser enviada en su TOTALIDAD para que el área de garantías atienda y continúe en la solución de la solicitud:

- Nombre completo de la persona que solicita la garantía. Este deberá ser la persona natural o representante legal (en caso de ser empresa) a nombre de quien se realizó la factura. Se debe incluir número de Cedula, Cedula de Extranjería o NIT.
- Numero de factura correspondiente al producto. Sin este número no se procederá con la garantía.
- Tipo de producto(s) que presenta (n) el defecto.
- Medidas del producto (s) que presenta (n) el defecto.
- Descripción completa del problema que se evidencia en el producto para que el departamento de garantías pueda identificar las posibles causas y soluciones pertinentes y pueda actuar de una manera eficiente ante un posible cambio de piezas o de producto.
- Enviar imágenes o videos que permitan hacer un diagnóstico rápido y acertado del defecto.

NOTA: no se procederá con el análisis de la garantía hasta no recibir POR ESCRITO y POR COMPLETO la solicitud. Es responsabilidad del cliente el correcto envío de la información.

### **8. ENVIÓ DE MERCANCÍA PARA REVISIÓN, REPARACIÓN O DEVOLUCIÓN:**

Cualquier mercancía que sea enviada a la planta por parte del cliente debe estar debidamente empacada, preferiblemente en su material de empaque original, el cual está diseñado para proteger el producto adecuadamente.

Así mismo toda la mercancía enviada debe estar marcada en su exterior con el nombre de quien remite, dirección y numero de factura, para poder ser identificado. Es fundamental que en el interior del empaque haya una remisión en la que se indique el nombre de los productos o accesorios, la cantidad y las observaciones del motivo de envío.

Si no existe una remisión, nuestra empresa y el fabricante del producto no seremos responsables por productos, componentes o accesorios, que el cliente reporte como faltantes una vez sea devuelto el producto.

Si no existe un motivo por el cual se envía la mercancía sin una descripción del problema, no podremos continuar con el procesamiento de la garantía.

Nota: los productos enviados para revisión se deberán enviar con todos los componentes que permitan su revisión: mecanismos, bastones, soportes, etc.

Para conocer la dirección de envío de el/los fabricantes póngase en contacto con nosotros y le enviaremos la información.

Para Medellín y municipios cercanos se puede hacer llegar el producto a las oficinas de persianasbaratas.com.co y desde allí se despacharán al fabricante.

### 9. COSTOS ASUMIDOS POR EL FABRICANTE EN CASO DE GARANTIA:

Si se determina que la falla o daño que presenta el producto es por un defecto de manufactura, el fabricante asumirá los siguientes costos:

- Transporte del producto desde las oficinas de persianasbaratas.com.co hasta la planta de producción y viceversa. Para municipios por fuera del Valle de Aburra se programará la recogida en una dirección dentro del casco urbano de la ciudad y donde tenga cobertura la empresa transportadora. La devolución se realizará en la misma dirección y se entregará en la porteria del conjunto residencial o edificio.
- Tejidos, repuestos y accesorios necesarios para corregir el defecto o falla del producto.
- Mano de obra necesaria hacer la corrección del defecto o falla del producto en la planta de producción.
- La garantía no incluye el desmontaje, reinstalación ni material de empaque para el envío del producto.
- Para Medellín y el área metropolitana del Valle de Aburra no se incluye el transporte desde las oficinas de persianasbaratas.com.co hasta el lugar donde estaba instalado el producto.

### 10. COSTOS NO ASUMIDOS POR EL FABRICANTE EN CASO DE GARANTIA:

Si se determina que la falla o daño no es por un defecto de fabricación, se podrá prestar el servicio de reparación y se le informará al cliente el valor de los fletes, repuestos, accesorios y servicios que sean necesarios para dejar el producto en óptimas condiciones. El pago de estos productos y servicios deberán ser realizado por anticipado para poder proceder con la reparación.

### DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD PREVENTIVA EN CORTINAS Y PERSIANAS:

En la resolución 12667 (22 de marzo de 2013), emitida por la superintendencia de industria y comercio de Colombia, se determinó una prohibición efectiva para comercializar cortinas o persianas de uso doméstico que utilicen cordones, cuerdas, cordeles, cadenas o similares, sin emplear un dispositivo de seguridad en forma de circunferencia, bucle o anillo que evite que cuelguen libremente al alcance de los niños. Esta resolución aplica para importadores, fabricantes, distribuidores, comercializadores y a quienes presten servicios de uso y alquiler de este tipo de productos.

Es importante que el cliente quien es el responsable de la compra y supervisión de la instalación de los productos se cerciore de la instalación de estos dispositivos de seguridad.



PersianasBaratas  
www.persianasbaratas.com.co