



Espumas®
Santander S.A.S.

MODELO:

TAPIZADO
POR:

POLÍTICA DE GARANTÍA

LÍNEA – MUEBLES. Salas, sillas, sillas reclinables, sofás, sofá - camas, somieres, cama nido, camarotes, puff y mesas de centro.

En la línea de productos – mueble, el tiempo que cubre la garantía es de **1 año** a partir de la fecha de entrega del producto y cubre estructura interna y espuma; La tela, patas, costuras y demás partes constitutivas del producto tienen una garantía de **30 días** a partir de la entrega del producto

La garantía cubre: Defectos de fabricación en estructura interna, madera y espuma, en caso de imperfectos las partes afectadas serán reparadas o reemplazadas por una con las mismas características y especificaciones técnicas dentro del tiempo que cubre la garantía.

- ♦ Toda parte reemplazada parcial o totalmente de un producto por garantía, conservará la garantía del producto.
- ♦ El tiempo de la garantía de los productos se extenderá por el tiempo que el producto se encuentre en nuestras instalaciones por motivo de garantía.

La garantía no cubre, no aplica o se anula en caso de:

- ♦ Nos reservamos el derecho de invalidar la garantía de cualquier producto, materiales o partes constitutivas del mismo, cuando éste se encuentre en condiciones antihigiénicas (fluidos, manchas, suciedad, grasa, olores no propios del producto, etc.). Cuando la causa del daño se origine por condiciones de almacenamiento o uso inadecuado del producto.
- ♦ La garantía quedará invalidada cuando el daño presentado en el producto se deba al incumplimiento de las “instrucciones para la limpieza, el cuidado y uso de su mueble”, documento que es entregado con su producto.
- ♦ Modificaciones y/o reparaciones no autorizadas por la compañía o hechas por terceros.
- ♦ Cuando el producto ha sido utilizado en condiciones para las cuales no fue diseñado.
- ♦ Productos vendidos como saldos, obsequios dados por la empresa o por desgaste natural del producto.
- ♦ Daños ocasionados durante la manipulación o transporte y no reportados al momento de recibir el producto.
- ♦ Daños ocasionados en la superficie del producto por

descuidos como: humedad por derrame de líquidos, manchas, rayones, quemaduras por plancha, velas, cigarrillos y/u otro tipo de daños fortuitos en este.

- ♦ Deformación por haber doblado o amarrado el producto.
- ♦ Presencia de algún tipo de plaga como: xilófagos, garrapatas, pulgas, polilla, chinches, comején, termitas, hormigas, etc., después de realizada la visita técnica o diagnóstico en planta del producto.
- ♦ Las estipuladas en el artículo 16 de la ley 1480 de 2011.

Condiciones para prestar el servicio de garantía:

- ♦ Para la prestación del servicio de garantía el producto debe encontrarse en adecuadas condiciones higiénicas.
- ♦ Para la prestación del servicio de garantía, todo producto debe entregarse embalado en cualquier material (plástico común, plástico vinipel, cartón, papel Kraft, etc.) al momento de la recolección.
- ♦ Solo se recibe el producto o partes constitutivas del mismo, una vez efectuada la visita técnica por el personal técnico o representante de ventas autorizado.
- ♦ Se presta el servicio de garantía, únicamente si la causa del daño es originada por defectos en el proceso de producción o fabricación del producto, materiales o partes constitutivas del mismo.
- ♦ La solicitud de servicio de garantía debe presentarse dentro del periodo de tiempo que cubre la garantía del producto.
- ♦ El tiempo de garantía aplica de a partir de la entrega del producto
- ♦ Si el usuario final adquiere el producto por medio de un distribuidor, debe solicitar el servicio por medio del mismo, si desea que Espumas Santander le preste el servicio directamente debe entregar y recoger el producto en nuestra fábrica. (art. 2 decreto 735:2013).
- ♦ Si el lugar de recolección de la garantía es de difícil acceso o presenta algún riesgo público, el cliente debe entregar el producto en un punto autorizado por la compañía.
- ♦ Cuando las instalaciones locativas del lugar dificulten la recolección o entrega del producto, esté deberá ser dispuesto por el cliente en el primer piso del domicilio.