

## ***Políticas de Garantía de Sijal Colombia S.A.S***

### **Términos y condiciones de garantías**

Por medio del presente documento dejaremos la relación de términos y condiciones para la solicitud de garantías.

- Para Sijal Colombia S.A.S Es importante dejar en conocimiento de nuestros clientes, que una de nuestras líneas VIP maneja artículos mobiliarios en Cuero y madera; por ende, para la línea de Puro Cuero aclaramos características genuinas que deben tener muy claras en el momento de adquirir con nosotros este producto.

### **Mobiliario en Cuero**

- La piel en el contexto de muebles “Piel de Ganado” Es una piel de animales bovinos que se aprovecha o reutiliza después de un proceso de curtido y se transforma en un material duradero y flexible, ideal para revestir sillas, muebles, camas y otros tipos de mobiliarios.
- Existen diferentes tipos de cuero; cada uno con sus características y acabados particulares.
- El cuero de ganado es conocido por su durabilidad y resistencia al desgaste; por su capacidad de envejecer con elegancia; en la línea mobiliaria nos permite ofrecer productos estéticos, armónicos
- El cuero es una piel, por ende, desde su inicio u originalidad es normal que presente arrugas, estrías, marcas de fuego, cicatrices cerradas, variación de tonos, diferencias de granos la aparición de arrugas y/o pliegues en el diseño final del mobiliario y es de aclarar que no se consideran imperfecciones del producto; ya que pueden estar en cualquier sitio y esto garantiza la originalidad del mismo.
- Es importante recordar que la piel es un órgano que posee varias características, las cuales a pesar de los procesamientos que se realizan bajo todos los estándares de calidad continúan siendo esenciales y relevantes en el producto que entregamos, tales como lo son **las texturas** *(puedes palpar y tener la sensación de suavidad, pero al mismo tiempo encontraras cicatrices, marcas, granos que al tacto te*

dejarán conocer y sentir la genuinidad del producto); **la regulación térmica** (ayuda a mantener una temperatura agradable al contacto del cuerpo humano, ya sea absorbiendo o liberando calor según sea necesario, esto se logra a través de procesos como absorción de humedad, conductividad térmica, entre otros), **sinterización de la Vitamina D.** (En los seres vivos es un proceso de mayor relevancia para dar desarrollar órganos internos, sin embargo ya elaborado todos los procesos de curtir la piel, continua siendo importante saber que los rayos solares continúan alimentando este artículo; por lo mismo se debe controlar su exposición al sol, ya que se puede reflejar en variaciones en los tonos, adicional se debe tener muy bien hidratada para evitar la resequedad)

- Es una característica normal en la evolución del cuero encontrar arrugas o pliegues de la piel que por el uso cotidiano, aumenten ya que este proceso es el resultante de la adaptación de la piel a la forma de las espumas suaves del relleno y a la elongación de la misma y no se considera imperfección del producto o garantía; se garantiza en el ítem de espumas y rellenos que no se deforman y mantienen su diseño.
- Es importante recordar que el mobiliario en cuero requiere de unos cuidados especiales por parte de su tenedor, para que se pueda preservar todo el proceso realizado al producto tales como hidratación, evitar exposición directa al sol, dependiendo del tipo del acabado de cuero la ubicación cerca a chimeneas, ventanales, utilización de blackout; por ende e recomienda utilizar el hidratante

•

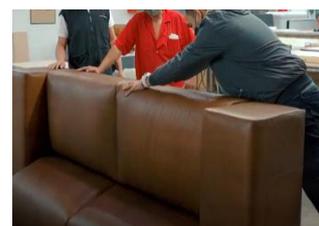
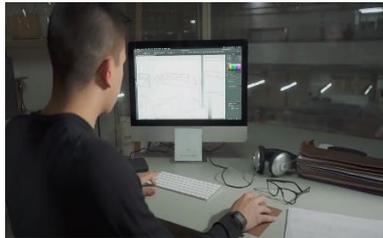


. Este producto limpia, restaura e hidrata el cuero, reduce el agrietamiento por rayos solares y previene la adherencia de polvo y suciedad.

. Uso: agite bien el producto y limpie el polvo de las superficies con un trapo seco. Aplique una cantidad moderada en un paño blanco y frote uniformemente sobre el cuero. Deje que el producto sea absorbido y, si es necesario, retire el exceso.

Recomendaciones: usar el producto al menos cada 3 meses y mantenerlo alejado de la luz y fuentes de calor.

- Es importante que tengan presente que nuestra línea Puro Cuero cuenta con los estándares de Calidad necesarios para entregar un producto de óptimas condiciones, sin embargo parte de sus terminaciones son artesanales; lo que los hace productos únicos y permite entonces combinar el avance tecnológico de una planta de producción certificada junto a la inspiración de personas que demuestran sus habilidades manuales y/o artesanales a través de costuras, pulimientos y detalles pequeños dejando un margen tentativo en medidas de 3cms aproximadamente en la entrega final de las características de la individualización de cada producto.



- La garantía de los productos estará vigente por el término indicado según las partes, así:

### **CUERO:**

- Cubre daños causados durante el transporte en vehículos autorizados y/o por manipulación de personal de la compañía en el momento de la entrega.
- 5 años de garantía.

### **RELLENOS Y COSTURAS:**

- 1 año de garantía por imperfecciones en el relleno, la espuma o irregularidades en la manufactura. No aplica en caso de mal uso. No aplica para arrugas o pliegues normales que se evidencien de la genuinidad del producto como se explica y detalla en el presente manual.
- 1 año de garantía para costuras que se desprendan o presenten irregularidades de manufactura. No aplica en caso de mal uso o que se encuentren dentro de los estándares explicados por ser productos donde se combinan procesos artesanales

### **ESTRUCTURAS INTERNAS EN MADERA DEL MOBILIARIO:**

- Garantía de por vida en fallas estructurales. Incluye daños causados durante el transporte en vehículos autorizados y/o por manipulación de personal de la compañía en el momento de la entrega.
- 5 años de garantía en fallas generadas por enfermedades en las maderas tales como hongos, comején, broma entre otros.

## **Mobiliario en Madera**

- Dada su naturaleza, se esperan características únicas en cada pieza de madera como los nudos, vetas y variaciones del color.



## **MADERAS:**

- Cubre daños causados durante el transporte en vehículos autorizados y/o por manipulación de personal de la compañía en el momento de la entrega.
- 5 años de garantía en fallas generadas por enfermedades en las maderas tales como hongos, comején, broma entre otros.
- 3 años en dilataciones de la madera.

## OTRAS ESPECIFICACIONES DE LAS GARANTIAS PARA OTROS MATERIALES DE LA LINEA VIP PURO CUERO

### VIDRIOS:

- Cubre daños causados durante el transporte en vehículos autorizados y/o por manipulación de personal de la compañía en el momento de la entrega.
- 1 año de garantía por variación en textura y /o apariencia por calidad del vidrio.
- No incluye rayones, golpes o marcas causadas por mal uso.

### PIEZAS METÁLICAS

- Cubre daños causados durante el transporte en vehículos autorizados y/o por manipulación de personal de la compañía en el momento de la entrega.
- 1 año de garantía por piezas con problemas de origen de fábrica.
- No cubre daños por mal uso.

### BASES DE MUEBLES:

- Cubre daños causados durante el transporte en vehículos autorizados y/o por manipulación de personal de la compañía en el momento de la entrega.
- 1 año de garantía por piezas con problemas de origen de fábrica.
- No cubre daños por mal uso.

### HERRAJES

- Cubre daños causados durante el transporte en vehículos autorizados y/o por manipulación de personal de la compañía en el momento de la entrega.
- 1 año de garantía por piezas con problemas de origen de fábrica.
- No cubre daños por mal uso.

**IMPORTANTE:**

- En las garantías enunciadas anteriormente Sijal Colombia S.A.S; en la línea VIP Puro Cuero se compromete a reparar o sustituir el mueble o parte del mismo sin costo para el comprador, siempre que este haya sido usado bajo condiciones normales, con las recomendaciones entregadas
- Después de que el producto ha sido recibido a conformidad, la garantía no cubre maltratos o faltantes de mercancía, salvo que quien recibe la mercancía lo haya expresado claramente en el documento de entrega suministrado por el transportador.
- La garantía no aplica cuando hay daños causados por:
  - Maltrato
  - Cortes
  - Rayones
  - Impactos
  - Derrame de líquidos
  - Uso inadecuado de los productos
  - Alteraciones
  - Métodos inadecuados de mantenimiento y limpieza.
  - cuando se hayan realizado reparaciones por personal no autorizado por nuestra compañía.
  - Ubicación en ambientes inadecuados: luz directa del sol, cercanía a fuentes de calor, intemperie.

**VIGENCIA.** La vigencia de la garantía inicia con la fecha de la factura entregada (Importante reportar cualquier novedad antes de su caducidad para tramitología sin contratiempo)

## ¿Cómo puede el cliente solicitar la aplicación de la garantía de un producto?

Para hacer uso de la garantía, podrá presentar su solicitud por cualquiera de los siguientes canales de atención:

Link a <https://www.sijalcolombia.com/contacto/>

A través de la línea de servicio al cliente:

Celular/WhatsApp 302 782 10 66

Correo: [sijalcolombia@gmail.com](mailto:sijalcolombia@gmail.com)

## ¿Qué información debo suministrar para solicitar la garantía?

Al momento de solicitar la aplicación de la garantía, el cliente deberá suministrar la siguiente información:

- Identificación del cliente: nombre y cédula
- Factura de compra
- Dirección y teléfono del cliente
- Fecha de recibo de los productos
- Lugar de ubicación de los productos cuya garantía se solicita
- Breve descripción de los motivos por los cuales se solicita la garantía
- Cuando el cliente va a realizar solicitud o uso de la garantía y se encuentra en otra ciudad donde no cubrimos ruta sin costo adicional . La ley indica lo siguiente: para cubrir garantía, por mandato legal si el cliente está ubicado en otra ciudad nos debe hacer llegar el producto directamente a la fábrica o a la ciudad más cercana para poder cubrir la garantía. En el artículo 2 del decreto 0735 de abril 17 de 2013.

“... el consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del consumidor, y ...”