



POLÍTICAS DE GARANTÍA

Este documento busca establecer la política de garantía de los siguientes productos.

TABLA DE GARANTÍA

TIPO	TIEMPO
Muebles en Madera o Madecor	1 año
Colchón en Resorte	5 años
Colchón en Espuma	1 año
Muebles Tapizados	1 año
Almohadas	6 meses
Lencería	6 meses
Decoración	No posee garantía

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES.

La garantía de los productos vendidos por Néstor Rodríguez Muebles y Decoración SAS, estará vigente por el término indicado según la referencia, y asociado a lo especificado en la tabla de garantías. Su vigencia inicia con el recibo a satisfacción del producto en nuestros puntos de venta o en su defecto en el lugar establecido por el cliente para la entrega de estos, siempre que se utilice el servicio de transporte ofrecido por Néstor Rodríguez Muebles y Decoración SAS.

La garantía ofrecida por Néstor Rodríguez Muebles y Decoración SAS se refiere a término para las condiciones de ley y aplica para todo el portafolio. los años adicionales en calidad de garantía suplementaria, para los componentes de madera tanto industrial como natural, así como el tapizado en el tiempo a la garantía legal ofrece solución con reparación y no tendrá costo adicional.

¿QUÉ CUBRE LA GARANTÍA LEGAL?

La garantía legal de los productos vendidos por Néstor Rodríguez Muebles y Decoración SAS cubre lo siguiente:



Los defectos presentados por los productos tras el recibo a satisfacción de estos, en sus componentes, materiales o armados.

Los costos de reparación, piezas de recambio, mano de obra y desplazamientos del personal de reparaciones y del producto sometido que presenten desperfectos.

Los gastos de transporte de recogida y retorno de los productos, si es necesario llevarlo a nuestra fabrica.

¿En qué casos SI aplica la garantía?

MUEBLES EN MADERA O MADECOR

- **Defectos de fabricación:** Cubre problemas como grietas en la madera, uniones sueltas, desprendimiento de acabados, etc.
- **Materiales de calidad:** Garantiza la calidad de la madera utilizada y su resistencia a la deformación, astillado prematuro, etc.
- **Funcionamiento adecuado:** Asegura que el mueble cumpla con su función prevista, como la estabilidad y la capacidad de soporte.
- **Durabilidad y resistencia:** Cubre la durabilidad del acabado y la resistencia a los daños normales causados por el uso diario.

TAPIZADOS

- **Defectos de fabricación:** Incluye problemas como costuras sueltas, rellenos desiguales, problemas con los mecanismos de reclinación, etc.
- **Materiales de calidad:** Cubre la calidad de la tela, la espuma, los resortes, etc., utilizados en el tapizado.
- **Funcionamiento adecuado:** Asegura que el mueble ofrezca comodidad y funcionalidad adecuadas, como el correcto funcionamiento de los mecanismos de recline.
- **Durabilidad y resistencia:** Cubre la resistencia del tapizado a la abrasión, desgaste y decoloración prematura.

COLCHONES

- **Defectos de fabricación:** Cubre problemas como deformidades en el colchón, costuras defectuosas, problemas con el núcleo interior, etc. (Hundimientos mayores a 5 cms)
- **Materiales de calidad:** Garantiza la calidad de los materiales utilizados en la fabricación del colchón, como espuma, resortes, látex, etc.



- **Funcionamiento adecuado:** Asegura que el colchón proporcione el nivel de soporte y comodidad esperado para un buen descanso.
- **Durabilidad y resistencia:** Cubre la durabilidad del colchón y su capacidad para mantener su forma y estructura durante el uso.

Las garantías de colchones y colchonetas solo se prestarán si estos se encuentran en condiciones higiénicas para que puedan ser manipulados por el personal autorizado.

El producto debe estar en buen estado: sin manchas, sin derramamiento de fluidos, malos olores, ni maltrato evidente como rasgaduras, cortes o alteraciones efectuadas por terceros en su estructura y/o apariencia. Res. 1842 de 2009.

ALMOHADAS

- **Defectos de fabricación:** Incluye problemas como costuras sueltas, rellenos desiguales, etc.
- **Materiales de calidad:** Cubre la calidad de los materiales utilizados en la fabricación de la almohada, como espuma, plumas, fibras sintéticas, etc.
- **Funcionamiento adecuado:** Asegura que la almohada proporcione el nivel de soporte y comodidad esperado para un buen descanso.
- **Durabilidad y resistencia:** Garantiza la durabilidad del relleno y la cubierta de la almohada para mantener su forma y estructura durante el uso.

LENCERÍA

- **Defectos de fabricación:** Cubre problemas como costuras sueltas, tela rasgada, problemas con los cierres, etc.
- **Materiales de calidad:** Garantiza la calidad de los materiales utilizados en la fabricación de la lencería, como algodón, poliéster, etc.
- **Funcionamiento adecuado:** Asegura que la lencería de cama cumpla con su función prevista y proporcione comodidad durante el sueño.
- **Durabilidad y resistencia:** Cubre la resistencia de la tela a la abrasión, desgaste y decoloración prematura.



¿En qué casos NO aplica la garantía?

MUEBLES EN MADERA O MADECOR

- **Daños por el usuario:** Si los muebles han sufrido daños debido al mal uso, abuso o negligencia por parte del usuario.
- **Exposición a condiciones extremas:** Si los muebles han sido expuestos a condiciones ambientales extremas, como altas humedades, temperaturas extremas o luz solar directa durante un período prolongado.
- **Daños por limpieza inadecuada:** Si los muebles han sido limpiados con productos químicos abrasivos o métodos de limpieza no recomendados por el fabricante.
- **Desgaste normal:** El desgaste normal por el uso regular de los muebles no suele cubrirse por la garantía, ya que se considera parte natural del proceso de envejecimiento de los muebles de madera.

TAPIZADOS

Para productos tapizados, como sofás, sillones u otros muebles con tapicería:

- **Uso incorrecto o abuso:** Si el producto ha sido utilizado de manera inadecuada, como saltar sobre él, usarlo de manera excesiva o no seguir las instrucciones de cuidado y mantenimiento proporcionadas por el fabricante, la garantía podría no aplicarse.
- **Daños por líquidos o manchas:** Si el producto ha sido expuesto a líquidos o ha sufrido manchas debido a derrames.
- **Desgaste normal:** El desgaste normal debido al uso regular del producto, como la compresión de cojines o el desgaste de la tapicería con el tiempo.
- **Alteraciones no autorizadas:** Si se han realizado modificaciones o reparaciones en el producto por parte de personas no autorizadas por el fabricante.
- **Daños causados por mascotas:** Los daños causados por mascotas, como arañazos o mordeduras.
- **Exposición a condiciones ambientales extremas:** Si el producto ha sido expuesto a condiciones ambientales extremas, como humedad excesiva, calor o luz solar directa.

COLCHONES

- **Uso inapropiado:** Si el colchón ha sido utilizado de manera incorrecta o para fines distintos a los previstos (por ejemplo, como trampolín o plataforma de salto)



- **Daños causados por el usuario:** Si el colchón ha sido dañado debido a un mal manejo por parte del usuario, como derrames de líquidos, cortes, rayones quemaduras, o cualquier otro tipo de daño físico provocado por el usuario (accidentes).
- **Falta de mantenimiento adecuado:** Si el colchón no ha recibido el mantenimiento adecuado según las instrucciones (como rotación regular, limpieza adecuada, uso de una base adecuada, etc.).
- **Desgaste normal:** El desgaste normal del colchón con el tiempo no suele estar cubierto por la garantía. Esto incluye la pérdida de firmeza, hundimientos o cambios en la comodidad que son el resultado esperado del uso regular del colchón.
- **Alteraciones no autorizadas:** Si se realizan modificaciones o reparaciones en el colchón por parte de alguien que no esté autorizado por el fabricante.
- **Deformaciones** que se presenten en los colchones por causa de uso inadecuado según la resistencia de peso indicada para la referencia seleccionada.

ALMOHADAS

- **Uso incorrecto:** Si la almohada se ha utilizado de manera inadecuada, como doblarla o usarla en condiciones no recomendada.
- **Daños por líquidos:** Si la almohada ha sido expuesta a líquidos o ha sufrido daños por agua.
- **Alteraciones no autorizadas:** Si se han realizado modificaciones en la almohada por parte del usuario o de terceros no autorizados por el fabricante.
- **Desgaste normal:** El desgaste normal por el uso regular de la almohada .
- **Reacciones alérgicas:** Las reacciones alérgicas a los materiales de la almohada generalmente no están cubiertas por la garantía, a menos que estén directamente relacionadas con un defecto de fabricación.

LENCERÍA

- **Daños causados por el usuario:** Si la lencería de cama ha sufrido daños debido al mal uso, abuso o negligencia por parte del usuario.
- **Desgaste normal:** El desgaste normal debido al uso regular de la lencería de cama, como la decoloración debido al lavado frecuente o la pérdida de suavidad con el tiempo.
- **Daños por lavado inadecuado:** Si la lencería de cama ha sido lavada con productos químicos agresivos, a temperaturas demasiado altas o de una manera que no cumple con las instrucciones de cuidado proporcionadas por el fabricante, la garantía podría no aplicarse.
- **Daños por insectos o mascotas:** Los daños causados por insectos, como polillas, o por mascotas, como arañazos o mordeduras.



- **Alteraciones no autorizadas:** Si se han realizado modificaciones en la lencería de cama por parte del usuario o de terceros no autorizados por el fabricante.
- **Exposición a condiciones ambientales extremas:** Si la lencería de cama ha sido expuesta a condiciones ambientales extremas, como humedad excesiva o luz solar directa.

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.

¿CÓMO PUEDE EL CLIENTE SOLICITAR LA APLICACIÓN DE LA GARANTÍA DE UN PRODUCTO?

Para usar la garantía, podrá presentar su solicitud en cualquiera de nuestras sedes o a los teléfonos de contacto suministrados al comprar.

¿Qué cobertura ofrece la garantía?

La cobertura de la garantía tiene alcance en las ciudades donde hay tiendas Nestor Rodríguez Muebles y Decoración S.A.S y/o los municipios de cobertura para el servicio de transporte gratis. Donde entreguemos con uno de nuestros camiones, siempre que se utilice el servicio de transporte ofrecido por Nestor Rodríguez Muebles y Decoración S.A.S, llegarán nuestros técnicos de garantía cuando sea requerido.

¿Qué información debo suministrar para solicitar la garantía?

Al momento de solicitar la aplicación de la garantía, el cliente deberá suministrar a Nestor Rodríguez Muebles y Decoración S.A.S, la siguiente información:

- Identificación del cliente por nombre y cédula
- Factura de compra de los productos
- 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

Estos datos se recopilarán en el formulario digital:

<https://forms.office.com/r/rqyVak0y1U>



¿Cómo es el proceso de garantía?

Verificada la información completa entregada por el cliente, a Nestor Rodriguez Muebles y Decoración S.A.S tendrá un término de 8 días para realizar la visita de diagnóstico del producto, siempre que se encuentren o bien en el sitio donde fueron entregados o en cualquiera de las ciudades donde a Nestor Rodriguez Muebles y Decoración S.A.S tiene operación.

Una vez reportado el reclamo, se realizará un diagnóstico de manera virtual y en un término de 24 hrs hábiles un técnico de garantía solicitará fotos o videos del producto para que se dé solución a su caso.

Realizado el diagnóstico, a Nestor Rodriguez Muebles y Decoración S.A.S determinará, según los hallazgos que se evidencien, el procedimiento adecuado para darle solución.

¿Qué puede pasar cuando solicito la aplicación de la garantía?

- Que le reparemos el producto adquirido siempre que sea posible (en este evento nos haremos responsables del transporte del producto en caso de ser necesario) o se podrá reparar en el sitio los daños menores que presente el producto. o En caso de no poder ser reparados en el sitio, serán empacados y recogidos por cuenta y personal autorizado de a Nestor Rodriguez Muebles y Decoración S.A.S, para ser enviados a nuestra unidad de producción para repararlo.
- Que le ofrezcamos un Cambio Parcial, una Nota de Cambio o liberación de cupo para que pueda adquirir un producto por uno igual o de similares características, siempre que persistan los defectos o daños presentados por el producto o que no sea posible su reparación en casa o en nuestras unidades de reacondicionamiento.
- Los componentes reemplazados pasarán a ser propiedad de Nestor Rodriguez Muebles y Decoración S.A.S.



¿Cuánto tiempo tomará la aplicación de la garantía?

El término para la reparación por garantía será de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente de la entrega del bien para reparación.

En caso de que la falla resulte ser recurrente y decida solicitar la reposición del bien, esta se realizará durante los 10 días hábiles siguientes al momento en que ponga a disposición de a Nestor Rodríguez Muebles y Decoración S.A.S el buen objeto de garantía.

