



ZEN LUZ & ESTILO

Cortinas • Persianas • Diseños de Espacios

POLÍTICA DE GARANTÍA

PAPEL DE COLGADURA



ZEN LUZ & ESTILO

PAPELES DE COLGADURA

DISEÑO QUE TRANSFORMA



POLITICA DE GARANTÍA PAPEL DE COLGADURA ZEN LUZ Y ESTILO

I. APRECIADO CLIENTE:

Le damos la bienvenida a la familia Zen luz y estilo, marca nacional en decoración. A partir de hoy usted disfrutará de un producto que le brindará una experiencia de armonía, diseño y confort en sus espacios para el hogar o institucionales.

Tenga en cuenta que la vida útil de un papel de colgadura dependerá de la adecuada instalación, manipulación y uso. Por eso le recomendamos leer atentamente las siguientes instrucciones antes de recurrir al servicio de garantía.

Los términos de esta POLÍTICA DE GARANTÍAS se aceptan al momento de recibir el producto con su correspondiente factura.

Es importante que el Distribuidor de a conocer a su Cliente Final las instrucciones para Mantenimiento y Uso del producto.

II. INSTRUCCIONES EN EL MOMENTO DE RECIBIR NUESTRO PRODUCTO

Para tener un adecuado manejo de nuestro producto en el momento de la instalación, le solicitamos tener en cuenta lo siguiente:

1. Revise que los rollos sean de las referencias y color solicitados y estén en buen estado.
2. Si usted compró más de un rollo, valide que todos los rollos pertenezcan al mismo lote o extienda haciendo un tendido con los rollos haciendo un para detectar que sea de la misma tonalidad. **NO instale si llega a recibir los rollos de diferentes lotes o variación tonal al realizar el tendido, porque se perderá la garantía después de instalado el papel.**



3. Antes de la instalación desenrolle y extienda el rollo, revise que esté en perfecto estado, si encuentra algún detalle de imperfección por favor no instale, no corte, no aplique pegante al papel de colgadura y reporte la novedad de la garantía. **(La garantía no aplica si el papel de colgadura se encuentra instalado o manipulado).**

4. La unidad de medida del papel de colgadura es de 5 mts², son medidas denominadas por la industria como **medidas nominales**, pero tenga en cuenta las denominadas como **medidas real** que por definición pueden aproximarse entre un más o un menos de las nominales y permitidos dentro de los estándares de productos como papel, textiles, pisos cerámicos, pisos porcelánicos, maderas, cueros, entre otros.

5. Los videos y/o fotografías deben ser evidencias claras que demuestren realmente la no conformidad del producto. Recuerde que debe ser video por rollo indicando la novedad.

III. SIMBOLOGIA DEL USO Y MANTENIMIENTO CORRECTO DEL PRODUCTO.



Buena Resistencia a la luz Solar.



Limpiar con mucha delicadeza.



Se puede limpiar con una esponja húmeda sin frotar en exceso.



Lavable con paño húmedo y si es necesario con jabón neutro. NO Detergente.



La base superior del papel se puede arrancar en seco. La base inferior queda como base en la pared. En caso de que esto ocurra, se humedece con productos arranca papeles o con agua jabón y se retira fácilmente.



Encolar la pared.



Encolar el papel.



Case 0.



Case Horizontal La medida que va al lado del símbolo en cada ficha es el



Case Diagonal - La medida que va al lado del símbolo en cada ficha es el

IV. GARANTÍA: EN TIEMPOS DE CUBRIMIENTO

Es importante diferenciar que el tiempo de reportar la garantía, depende de 3 situaciones:

- a. 48 horas para reportar: Cualquier anomalía en faltantes, rayones, cortes en el rollo o si ve que el empaque está averiado, dejar la nota en la guía, en el momento de firmar su recibido y reportar inmediatamente a su asesor comercial.
- b. 10 días para reportar: Cualquier tipo de marcas, imperfección o error de referencia solicitada las cuales son evidentes en el momento de la instalación, debe hacerse máximo en este tiempo.
- c. 2 años de Garantía por producto, Este se cubre por respaldo de la fábrica en defectos inherentes a los elementos que componen nuestro producto, evidenciados al constatar una correcta instalación, mantenimiento y uso de este mismo.

VI. GARANTÍA: POR TRANSPORTE

1. En zonas de Reexpedición, los fletes por despachos de pedidos o devoluciones por garantía, es responsabilidad del Distribuidor asumir estos costos.
2. En Safra estamos comprometidos para entregarle su producto en el tiempo pactado, sin embargo, se debe tener en cuenta que la fecha de despacho de un pedido corresponde al día en que estos productos saldrán de nuestra fábrica de producción. La fecha de entrega está sujeta a los tiempos manejados por la empresa transportadora hacia las diferentes ciudades del país.
3. Adicionalmente, no nos hacemos responsables de posibles demoras en el transporte ocasionadas por causas ajenas a la empresa como paros, accidentes, cierres y bloqueos en vías, entre otros.
4. Si el Distribuidor solicita que la mercancía sea enviada directamente al cliente final, deberá hacerle las recomendaciones respectivas para que sea él quien revise el producto dentro de los tiempos estipulados (48 horas) y siga las indicaciones para que, en el momento de firmar, deje las observaciones en la guía. El Distribuidor debe asegurarse que haya una persona que reciba la mercancía en el lugar indicado.

VIII. EXCLUSIONES DE LA GARANTIA:

1. Faltantes de producto en un plazo máximo de 48 horas, posteriores a la entrega de la mercancía. Es importante realizar una buena revisión del número de unidades compradas Vs recibidas, si los faltantes no son reportados durante este periodo de tiempo, serán responsabilidad del Distribuidor.
2. Productos que sean enviados a Zen mal empacados e incompletos.
3. Mala especificación del pegante para la instalación del papel de colgadura.

- 4.** Perforaciones o cortes en el papel o rayones en alguno de sus componentes por el maltrato o mal uso de elementos cortopunzantes.
- 5.** Pliegues, manchas, rayones, perforaciones, rasgamientos que no se generaron en fabrica.
- 6.** Cualquier tipo de arrugas, marcas, imperfección o error en la especificación y que no se reporten antes de los 10 días de recibido.
- 7.** Los productos que cumplan 10 días en la bodega de Safra sin ser reclamados o almacenados en otro lugar, pierden su garantía, debido al tiempo de almacenamiento.
- 8.** Incumplimiento de las instrucciones de mantenimiento y uso del producto. Comprende procesos inadecuados de limpieza, entre otros.
- 9.** Instalación incorrecta del producto.
- 10.** Causas de fuerza mayor como incendios, relámpagos, inundaciones, entre otras.
- 11.** Aparición de moho o manchas a causa de superficies con problemas de humedad.
- 12.** Cuando se realiza un pedido complementario a otro que ha sido instalado con anterioridad, puede presentarse alguna variación tonal, de textura, entre otros por el cambio de lote. Esto no será considerado como garantía.
- 13.** Desgaste natural del papel debido al paso del tiempo, al uso al que ha estado expuesto el producto y a no haber realizado una limpieza adecuada.
- 14.** La garantía no cubre problemas ni daños originados por accidentes en su instalación (daños en muros, techos, pisos, muebles entre otros que afecten directamente al papel de colgadura).
- 15.** Safra no se hace responsable por los productos dejados en fabrica más de 30 días con abono.

16. En ZEN LUZ Y ESTILO no se realiza devolución de dinero y tampoco realizamos cambio de especificación.

IX. GARANTÍA: PROCESO PARA REALIZAR LA SOLICITUD

1. El distribuidor debe realizar visita previa al cliente final, para hacer una revisión de la solicitud de este y determinar si procede o no al reporte de garantía (tener en cuenta Exclusiones de la Garantía de este documento). En dicha visita es muy importante tomar fotos y/o videos, que puedan respaldar el proceso, se debe enviar evidencia del papel de colgadura. Al no enviar evidencia apropiada no podremos realizar el dictamen técnico para identificar si es o no garantía.
2. Cada solicitud de garantía se realizará por medio de un mail dirigido a su asesor comercial, informando el impase adjuntando las evidencias y la factura respectiva. El asesor lo mantendrá informado del proceso de dicha garantía.
3. La mercancía enviada a Zen debe estar debidamente marcada con nombre del remitente, y empacada preferiblemente en su empaque original o en una caja que garantice el buen estado del producto.
4. Toda solicitud de garantía para cambio o devolución requiere de una estricta revisión que nos permite confirmar el estado del producto. La respuesta ante esta solicitud será enviada al remitente. En caso de no ser aprobada la solicitud, se devolverá el producto al remitente, asumiendo este el costo del flete.
5. Es importante tener en cuenta que si las evidencias para detectar dicha queja no son suficientes para el análisis la garantía será rechazada.

X. RECOMENDACIONES ADICIONALES

1. El papel de colgadura es un producto para interiores, por lo cual no debe ubicarse en lugares donde la luz solar incida de manera directa.

FIN