



POLÍTICA DE GARANTÍA PERSIANAS SAFRA

INSTRUCCIONES EN EL MOMENTO DE RECIBIR NUESTRO PRODUCTO

En el momento de recibir nuestro producto, verifique que esté recibiendo la caja en perfecto estado, en caso de recibirla con golpes, mojada o con cinta que no sea de nuestra marca, tome una fotografía inmediatamente, firme la guía dejando la observación del estado de la caja. Abra las cajas revise que el producto se encuentre en perfecto estado y recuerde reportar la novedad máximo en 4 días.

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

1. Antes de la instalación, revise el producto y si encuentra algún detalle, imperfección o faltante, por favor NO instale la persiana y NO intente repararlo ya que perderá la garantía. Por favor póngase inmediatamente en contacto con nuestro asesor comercial de SAFRA que atiende su cuenta, para iniciar el proceso de la garantía.
2. Realice evidencia de la caja a través de una fotografía, la caja es evidencia fundamental para registrar la garantía.
3. Abra la caja por los 2 extremos, después termine de abrirla **sin elementos corto-punzantes**, despliegue las pestañas de la caja hasta tener las caras completamente abiertas, saque el producto que viene protegido en bolsa, ábralo y revise que sea su producto en sistema, tela y color. Valide que todo esté en perfecto estado. **Si encuentra alguna novedad repórtela inmediatamente.**
4. En caso de encontrar una novedad ya instalado el producto, debe informar con previo diagnóstico soportándolo a través de videos o fotografías idóneos y congruentes al caso que vaya a exponer y según el caso se definirá devolver la persiana a la fábrica con base a la determinación del técnico de Safra.
5. Los videos y/o fotografías deben ser evidencias claras que demuestren realmente la no conformidad del producto. Recuerde que debe ser video y/o fotografía por persiana. Siempre debe adicionar la imagen donde la persiana se encuentra nivelada.
6. Si el producto está mal instalado, la garantía debe ser asumida por el distribuidor-decorador autorizado.



ACERCA DEL PRODUCTO

PERSIANAS

Enrollables:

1. La fuerza de la gravedad actúa siempre sobre el tubo de la persiana, ocasionando un leve pandeamiento, este efecto se conoce como forma de V y se va incrementando, a medida que el ancho de la persiana es mayor.
2. Las costuras en los Blackout Decorativos con recubrimiento en tela, dejan pasar puntos de luz, especialmente en la parte inferior por el tipo de aguja y el material utilizado, debido a que, en este tipo de tela, no es viable termo sellar.
3. Las enrollables van termo selladas en su Perfil hasta 3.90m de ancho si es perfil estándar y 3.17m de ancho, si es perfil de lujo, después de estas medidas, irá cosido el per fil .
4. No se deben abrir las ventanas cuando la tela de persiana se encuentre desenrollada, ya que podrá dañar el tejido.
5. Para subir o bajar la persiana, hale la cadena con una velocidad y una fuerza apropiada, de lo contrario podrá dañar el freno o desprender la persiana.
6. A partir de los 2.50m de ancho, puede presentar un efecto sonrisa, ondas y arrugas, que son normales por la flexión del tubo. Esto aplica para todas las telas.
7. Decoloración y deformación normal de la tela Poliéster por efectos naturales de la exposición al sol con el paso del tiempo.
8. La Tela Blackout tiene como objetivo principal generar oscuridad y/o privacidad en espacios interiores, si su uso es diferente, se debe colocar una película anti- solar.
9. El ancho no puede superar 3 veces el alto.

Sheer Elegance:

1. La tela en los bordes posee una terminación con hilos en punta debido al corte de la malla, la presencia de estos hilos, no es causal de garantía.

2. La presencia de 2 o más persianas Sheer en un mismo espacio, no garantiza que las franjas transparentes y opacas queden completamente alineadas.
3. En ocasiones en una misma tela, el tamaño de las franjas a lo largo del rollo puede presentar hasta 5mm de variación, por este motivo, el traslape de la franja puede no ser exacto.
4. La alineación de las franjas entre persianas Sheer de diferentes referencias o entre persianas de la misma referencia, pero de diferente color no es posible.
5. La alineación de dos o más persianas de la misma referencia, pero diferente altura, no garantiza la alineación exacta.
6. La tela de las persianas Sheer, tiene un comportamiento el cual hace que se puedan visualizar ciertas ondulaciones a lo ancho de la persiana, debido al cambio de firmeza entre las franjas opacas y traslucidas. En algunos tejidos, la composición de las franjas y los colores de estas, puede ayudar a disimular este efecto, pero otras clases de colores, texturas y ancho de las persianas, pueden hacer que el efecto se incremente.
7. Si la persiana alinea completamente en los laterales en el centro puede manejarse una tolerancia de 1.5cm.



Panel Japonés:

1. En telas con diseños de líneas horizontales y/o verticales o telas decorativas con algún diseño especial, no se garantiza uniformidad del diseño de la tela.
2. Si el panel es en telas Sheer, no se asegura la alineación de las franjas.
3. En caso de solicitar cenefas en tela con medidas superiores al ancho de la tela, estas llevarán una o más uniones, lo cual no será causal de garantía.
4. Ciertas telas, al ser fabricadas en sistema panel, pueden presentar encocamiento, por características de construcción y acabado, lo cual no es causal de garantía.
5. Las costuras en los Blackout Decorativos con recubrimiento en tela dejan pasar puntos de luz especialmente en la parte inferior, por el tipo de aguja y el material utilizado, debido a que en este tipo de tela, no es viable termo sellar.



Vertical:

1. En las persianas con más de 3M de altura, se pueden presentar un giro leve en sus lamas y es natural en el producto.
2. Las persianas Verticales tienen una tolerancia de + o - 1cm en la altura total de la fabricación.
3. La posición de las lamas en modo cerradas, pueden verse más separadas en la parte inferior debido al espesor de la pesa.
4. El traslape de las lamas Verticales varía de acuerdo a la medida de la persiana, puede haber variaciones milimétricas en el traslape en una misma persiana debido a la combinación de las lengüetas.
5. El cierre de la Vertical no es igual por delante que por detrás.
6. En las Verticales estampadas el diseño se podrá ver remontado. Esto puede ser más perceptible en aquellos diseños que tengan muchos elementos. Esto se debe a que las Verticales no manejan un tamaño de traslape único, sino que éste varía de acuerdo al ancho de la persiana.

Romana:

1. Pueden presentar ligeras desviaciones entre cada módulo. Las variaciones permitidas se encuentran entre 5mm y 10 mm. Con el paso del tiempo los módulos tienden a ceder, generando una mayor altura.
2. Las costuras en los Blackout Decorativos con recubrimiento en tela, dejan pasar puntos de luz especialmente en la parte inferior, por el tipo de aguja y el material utilizado, debido a que en este tipo de tela, no es viable termo sellar.
3. Para Romanas de cordón, es importante dejar un espacio adecuado en el lado del mando de la persiana, para que esta se pueda frenar, inclinando el cordón a 45°. Si se presentan problemas con el freno por no tener dicho espacio, no se tomará como garantía.

CORTINAS

Vintage:

1. La Cortina Vintage tiene una tolerancia de + o – 1cm en la altura.
2. Los productos que cubren ventanas hasta el piso pueden tener un desgaste por el uso inadecuado del trapeo y escoba, que pueden deteriorar el tejido, generar hilos sueltos, desprender las costuras o generar manchas en las telas.
3. Se recomienda usar una plancha a vapor, ayudando a desvanecer las arrugas. Se debe planchar de manera frontal dando forma a la tela con las manos. Si se plancha, se pueden ver arrugadas y menor definición de las ondas.
4. Cuando la cortina recoge a los extremos, puede quedar visible entre las telas un espacio en el centro. Esto no es causal de garantía, ya que cuando las lamas están cerradas traslapan en el centro.
5. En la cortina encajonada, la última lama queda separada del borde del riel en ambos lados, para que cuando se cierre tenga espacio y la lama gire por completo.

Importante: Nuestra Vintage es una cortina de vanguardia y de tendencia en el interiorismo, su versatilidad hace que sea un híbrido entre la inspiración de una cortina y la tecnología de una Persiana. Su estética depende de un buen planchado después de instalado. Por temas de transporte la tela llegará arrugada, por esto recomendamos planchar la tela por delante y por detrás.

Hannas:

1. La Cortina Hannas tiene una tolerancia de + o – 1cm en la altura.
2. La cortina Hannas ofrece privacidad mas no oscuridad, la luz se puede filtrar entre las lamas incluso cuando estas están en posición paralela al riel.
3. La exposición directa al agua puede manchar los tejidos, por lo cual se advierte la importancia de cerrar las ventanas.
4. Se recomienda recoger la cortina cuando vaya a barrer, aspirar, o trapear el piso. Antes de accionar el producto verifique que no haya objetos que puedan obstruir su movimiento.
5. No intente abrir la ventana si la cortina está obstaculizando el paso. No mueva la cortina halando de la tela ya que la podrá ensuciar. Es recomendable planchar de manera frontal para darle forma a las curvas uniformes en forma de S.

6. Para abrir y cerrar la cortina, use siempre la cadena o el control remoto. Hale la cadena con una velocidad y fuerza apropiadas para evitar dañar el sistema o desprender la persiana.

Importante: Nuestra Hannas es una cortina de vanguardia y de tendencia en el interiorismo, su versatilidad hace que sea un híbrido entre la inspiración de una cortina y la tecnología de una Persiana. Su estética depende de un buen planchado después de instalado. Por temas de transporte la tela llegará arrugada, por esto es indispensable planchar la tela por delante y por detrás.

CORTINA EN: ONDA MODERNA Y PLIEGUE FRANCÉS

1. Las Cortinas tiene una tolerancia de + o - 1cm en la altura.
2. Nuestras cortinas tipo Onda Moderna y Pliegue Francés, es una cortina de vanguardia y de tendencia en el interiorismo. Su estética depende de un buen planchado después de instalado. Por temas de transporte la tela llegará arrugada, por esto es indispensable planchar la tela por delante y por detrás según el tipo de tela.
3. En las Cortinas Onda Moderna, en la parte superior la profundidad de la onda es más visible que en la parte inferior. Esta profundidad es mayor si se confecciona al 2.8.
4. El tamaño estándar del bajo es de 15 cm.
5. Usar plancha a vapor de buena potencia posterior a la instalación de las cortinas.
6. Tenga presente que el cordel permite accionar la cortina desde un punto fijo, mientras que con el bastón el usuario se debe desplazar a medida que va corriendo la tela de la cortina.

PERSIANAS ESTAMPADAS

1. Es permitido una diferencia de tonalidades que se pueden presentar debido a la percepción de los colores, que varían según el monitor o pantalla de los medios por los cuales se aprueba.
2. La imagen impresa puede presentar cambios de color debido a la presencia del sol en su respaldo.
3. Algunas telas al ser impresas pueden presentar mayor o menor nitidez del color, dependiendo de la composición o tejido.

4. Verificar políticas de estampación.

MOTORES

1. Nuestros motores tienen 5 años de garantía por defecto de fábrica. La garantía no cubre el uso inapropiado del producto. Es muy importante verificar el voltaje (110v) y el balanceo de cargas en la instalación a través de un multímetro, para poder constatar que al motor le llega la energía requerida para su óptimo desempeño.
2. Ensaye el motor y verifique que funcione correctamente antes de su instalación.
3. Tenga en cuenta que la garantía, no cubre cambios o picos de voltaje que puedan quemar el motor.
4. No cubre defectos que pueda presentar el motor después de una caída o golpe evidente.
5. No cubre el agotamiento de las baterías (control).
6. Nuestros motores permiten una manipulación continua de 4 minutos, tiempo en el cual se accionará un circuito de protección térmica para proteger al motor del recalentamiento. Si este se activa, el motor quedará inactivo por 15 minutos.
7. Al manipular dos o más persianas motorizadas con diferente motor, es normal que no suban exactamente al mismo tiempo. Al manejar dos o más persianas con el mismo Motor la diferencia al subir y bajar es leve.
8. El sonido de todos los motores se puede incrementar por el efecto amplificador, producido por las condiciones y características del lugar en donde se instale. Ej.: Techo, pared en madera, *drywall* o concreto etc. Otro elemento que puede cambiar y/o amplificar el sonido producido por el motor, es la utilización o no del cabezal.
9. Toda persiana motorizada, debe ser instalada en espacios donde un electricista certifique las instalaciones eléctricas.
10. Es importante que, en la instalación siempre se dejen los cables hacia arriba y los topeshacia abajo. Ubique el motor lo más cerca a la toma de corriente, para no extender los cables y no tener contaminación visual.

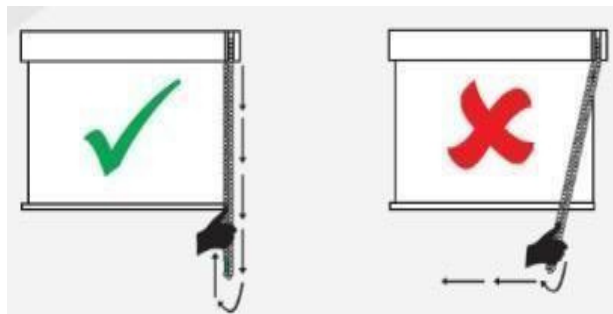
USO Y MANTENIMIENTO CORRECTO DEL PRODUCTO

Nuestros productos funcionan mediante una cadena, cordón, control inalámbrico o switch. Es importante enseñar de forma clara y precisa la forma correcta de uso y tener la durabilidad idónea de su persiana. El uso incorrecto dañará la persiana y perderá su garantía. Se debe considerar las Persianas y las Cortinas como producto delicado.

Para evitar accidentes, mantenga los cordeles o las cadenas fuera del alcance de los niños y las mascotas. Haga uso obligatorio de la cornamusa, según recomendación de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia: Resolución 12667 del 2013, 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 servicio de uso y alquiler de este tipo de productos. Es requerimiento que el decorador-distribuidor o responsable de la instalación de nuestros productos, instale el dispositivo de seguridad (Cornamusa) Y como última recomendación constante con una firma de satisfacción al cliente que la Cornamusa fue instalada, así queda registrado el historial en sus archivos de dicha instalación obligatoria.

Si el producto se acciona mediante el uso de cadena o cordón, tenga en cuenta lo siguiente:
Nunca hale de la tela o de los perfiles para bajar la persiana.

Hale de la cuerda siempre en dirección vertical y no diagonal. Esto es importante, pues su incorrecto uso puede con el tiempo rasgar la tela y acortar el ciclo de vida de su producto, perdiendo la garantía.



En el caso particular del sistema Romana, utilice el cordón de manera vertical para subirla y bajarla. Para frenar la persiana en la altura deseada, incline el cordón a 45° hacia un lado levemente.

Si el producto está motorizado, se debe accionar mediante el uso de un CONTROL INALÁMBRICO o SWITCH, tenga en cuenta lo siguiente:

1. Es fundamental instalar un polo a tierra y constatar que siempre esté conectado, para evitar quemar el motor.



2. Acomode los cables en el momento de instalar, para evitar cortarlos porque en caso de reclamación, el motor perderá la garantía.
3. Asegúrese que haya corriente eléctrica, antes de utilizar el producto y que los controles tengan sus respectivas baterías.
4. Verifique que el control o Switch se encuentren en el canal adecuado a la persiana que usted requiere accionar.
5. Tenga en cuenta que, si usted especifica una persiana con control multicanal, le llegarán por *default* los controles mono canales programados y el multicanal debe ser programado por el distribuidor.
6. Utilice adecuadamente los botones según la acción que requiera realizar:
 - Presione el botón de arriba para subir la persiana.
 - Presione el botón del medio para frenar el movimiento.
 - Presione el botón inferior para bajar la persiana.
7. No retire nunca ningún componente del producto ni siquiera para su instalación. Al retirar cualquier componente de la persiana, esta perderá garantía.
8. No intente abrir la ventana cuando la persiana se encuentre abajo o interfiriendo el paso. Esto maltratará la tela, causando hilos sueltos y arrugas, que no serán causa de garantía.
9. Procure cuidar sus persianas de actividades en presencia de polvo o agua. (Obras, mantenimiento, limpieza en el hogar o en el lugar de instalación). Para eso es recomendable mantenerlas recogidas cuando se efectúe alguna de estas actividades.
10. Tenga cuidado en no recostar ningún elemento en las persianas porque puede obstruir su movimiento, causando daños en mecanismos, tela o cualquiera de los accesorios.
11. Tenga cuidado con los elementos de limpieza, únicamente desempolvar las persianas con un plumero y aspirarlas con cuidado, recuerde enviar para su mantenimiento a un especialista en el tema, mínimo 2 veces al año.
12. A todos los productos de Safra se les debe realizar limpieza y mantenimiento, mínimo 2 veces al año en telas oscuras y telas claras cada 3 meses. Este mantenimiento debe ser completo en la limpieza, lubricación y reemplazo de las partes que puedan estar deterioradas por el uso frecuente del producto. El no realizar un mantenimiento preventivo en los tiempos adecuados podrá afectar el funcionamiento del producto.

GARANTÍA: EN TIEMPOS DE CUBRIMIENTO

Es importante diferenciar que el tipo de tiempo para reportar una garantía, depende de 3 situaciones:

a. **4 días para reportar:** cualquier anomalía en faltantes, golpes y/o daños en el producto. Si ve que el empaque está averiado, mojado o maltratado, dejar la nota en la guía, en el momento de firmar su recibido y tomar una fotografía a la caja para poder dejarla como evidencia.

b. **10 días para reportar:** cualquier tipo de arrugas, marcas, imperfección o error en la especificación solicitada que hayan salido de fábrica, las cuales son evidentes en el momento de la instalación. Debe hacerse máximo en este tiempo, debido a que factores externos como el almacenamiento afectan el producto por permanecer dentro del empaque. Recuerde que las persianas o cortinas son consideradas dentro de la industria como un producto frágil.

c. **Años de Garantía por producto:** Esta garantía se refiere a cubrir con el respaldo de la fábrica cuando haya defectos inherentes a los elementos que componen nuestro producto evidenciado al constatar una correcta instalación, mantenimiento y uso.

d. Tener presente solicitar el certificado de los mantenimientos realizados a las persianas y cortinas.

AÑOS DE GARANTÍAS POR PRODUCTO:

La sensibilización ante el cuidado y mantenimiento de sus cortinas o persianas debe ser constante, la durabilidad del producto depende esto. La composición de una Persiana o Cortina es de tela y accesorios que merecen cuidado, es por esto que recomendamos el buen cuidado y un mantenimiento mínimo 2 veces al año dependiendo en el espacio que permanecen las persianas o cortinas.

El mal uso o no mantenimiento del producto no aplica para una garantía, las garantías de los productos aplican para diagnósticos de fabricación en los componentes que conforman una persiana o cortina.



TELAS PARA PERSIANAS Y CORTINAS:

PERSIANAS:

•TelasSheerScreen	3años
•TelasScreen	3años
•TelasScreendecorativos	3años
•Blackout	3años
•TelasPoliésterPersiana	2años

**Para las persianas fabricadas con telas en poliéster, se sugiere utilizar película de protección solar en las ventanas, para evitar decoloración o no especificar en ventanas donde el poniente está directo.*

CORTINAS:

• Hannas	1año
• Vintage	1año
•Telas para Cortinas	1año

CORTINAS:

• Motores	5 años
• Accesorios Motores	1año
• Baterías controles	6 meses
• Accesorios	1año

GARANTÍA: EN COBERTURA GEOGRÁFICA

Su revisión y solución, en las ciudades principales a nivel nacional se tienen disponibilidad de técnico para aquellos casos que la solución se pueda hacer en el sitio. Para aquellas zonas no principales, es indispensable hacer llegar el producto directamente a la fábrica, perfectamente empacado, marcado y sin alteraciones de su producción, para poder cubrir dicha garantía, ya que no se tiene técnico disponible.

GARANTÍA: POR TRANSPORTE

1. 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 (4 días) 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.

Golpes o daños sobre el empaque y/o en el producto que hayan ocurrido durante el trayecto, debe ser reportado en la guía de la transportadora en el momento de firmar y dejar las observaciones para que aplique la garantía, la cual será reportada a la transportadora.

2. **En zonas de Reexpedición, los fletes por despachos de pedidos o devoluciones por garantía, es responsabilidad del Distribuidor asumir estos costos.**
3. En Zen luz y estilo 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.
4. 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.
5. En caso de encontrar el producto en mal estado por causal de transporte, por favor NO instale, mantenga el producto en la caja original e informe inmediatamente a su asesor comercial.

EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA:

La garantía de Zen luz y estilo NO cubre:

1. **Faltantes de productos, soportes o accesorios que no sean reportados en un plazo máximo de 4 días**, posteriores a la entrega de la mercancía. (Es importante realizar una buena revisión de todos los componentes en el empaque). Si los faltantes no son reportados durante este periodo de tiempo, serán responsabilidad del Distribuidor.
2. Golpes o maltrato presentados en el producto que no se envíe evidencia fotográfica tanto del producto y de la caja, reportados en la guía, **dentro de los 4 días**, serán responsabilidad del distribuidor. El estado de la caja es importante mostrarla a través de fotografías ya que serán evidencia del transporte.
3. No es causal de garantía, las percepciones de día o de noche que genere un color oscuro en las telas **Solar Screen**, tanto el color como el porcentaje de apertura afectan la visibilidad y el control de luz. **Un Solar Screen de color negro absorbe más luz, lo que a menudo proporciona una mejor visibilidad hacia afuera en comparación con colores claros que reflejan más luz y pueden dificultar la vista hacia el exterior. Sin embargo, esto no implica que la apertura deba ser necesariamente mayor.** Para evitar percepciones equivocadas, recomendamos siempre especificar las telas frente a

la ventana donde se va a instalar, una correcta especificación es ver el producto en la realidad del espacio y no dentro del catálogo a modo de libro.

4. Perforaciones o cortes en las telas o rayones en alguno de sus componentes por el maltrato o mal uso de elementos corto-punzantes.
5. Pliegues, manchas, rayones, perforaciones, rasgamientos que no se generaron en fábrica.
6. Productos que sean enviados a Safra mal empacados e incompletos.
7. Cualquier tipo de arrugas, marcas, imperfección o error en la especificación y que no se reporten antes **dentro de los 10 días de recibido**.
8. **Los productos que cumplan 10 días en la bodega de Zen luz y estilo** sin ser reclamados o almacenados en otro lugar, pierden su garantía, debido al tiempo de almacenamiento.
9. Arrugas, marcas, tallas sobre telas que se puedan quitar a través del planchado, ya que en el caso de los productos denominados CORTINAS: Hannas, Vintage, Onda Moderna y Pliegue Francés, es obligatorio e indispensable para que visualmente su estética sea la idónea.
10. Daños ocasionados por golpes, vandalismo o influencias exteriores.
11. Retirar los conectores, topes de las cadenas o cordeles.
12. La garantía no cubre mal funcionamiento de productos que hayan sufrido reparaciones, desensamblaje o alteraciones; cortes o cambios en las medidas originales, cambios de mando, cambios de tela, entre otros. **Si se realiza reparación o modificación no habrá cobertura de la garantía.**
13. Combinaciones con piezas de otros fabricantes.
14. Residuos generados por insectos.
15. Daños sobre el producto, generados por el uso de líquidos, limpia vidrios, detergentes, químicos, pinturas o productos no aptos para la limpieza de cualquiera de los componentes de la persiana.
16. Desgaste de la persiana o de los componentes de la misma por la manipulación o el incorrecto uso del producto.
17. Productos almacenados dentro de los días permitidos, de forma incorrecta o ubicados contra objetos que puedan maltratar la persiana. Nuestro producto es considerado como **DELICADO**.
18. Mal funcionamiento de la persiana por problemas de inclinación, de freno o de fibras deshilachadas ocasionadas por una incorrecta instalación (instalación desnivelada, uso de materiales no adecuados u omisión de elementos imprescindibles para la instalación). En este caso la garantía deberá ser asumida por el Distribuidor de Zen luz y estilo.



19. Productos que no tengan la placa e insumos originales correspondiente a nuestra marca Zen luz y estilo.
20. Fallas en productos que se fabriquen por fuera de las especificaciones técnicas de Safra, por solicitud del distribuidor enviando autorización de exoneración de Política de garantía.
21. Anchos que superen 3 veces el alto en sistemas tubulares.
22. Incumplimiento de las instrucciones de mantenimiento y uso del producto. Comprende procesos inadecuados de limpieza, desensamble, entre otros.
Instalación incorrecta del producto.
23. Causas de fuerza mayor como incendios, relámpagos, inundaciones, entre otras.
24. Oxidación o corrosión del producto debido a la presencia de humedad en ambientes en donde se encuentre expuesto (cocinas, baños, saunas, turcos, lluvia, vapor, entre otros).
25. Aparición de moho o manchas a causa de ambientes o zonas húmedas.
26. Los productos fabricados por Zen luz y estilo, están elaborados bajo ciertas tolerancias admisibles o comúnmente aceptadas en la industria. Se pueden presentar ciertas variaciones entre el color del muestrario físico, digital y publicaciones presentes en la web con respecto al material utilizado para la fabricación de su producto.
27. 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.
28. En algunas telas es normal que se presente el efecto de metamerismo, que consiste en un efecto visual que genera un ligero cambio de color, debido a cierto tipo de iluminación presente en algunos espacios.
29. Desgaste natural de ciertos componentes debido al paso del tiempo, al uso al que ha estado expuesto el producto y a no haber realizado un mantenimiento preventivo en el periodo adecuado.
30. Decoloración y deformación normal de la tela Poliéster por efectos naturales de la exposición al sol con el paso del tiempo.
31. En persianas en donde haya presencia de telas con rayas, se pueden presentar algunas desviaciones mínimas que dificultan que las formas encajen al 100%.
32. Vetas en materiales naturales o de acabado rústico.
La garantía no cubre problemas ni daños originados por accidentes en su instalación
33. (daños en muros, techos, pisos, muebles, entre otros).
34. Desprogramación de los topes de los productos.
Daños en los motores por errores en la conexión de los cables de energía.
35. No conectar el Polo a Tierra o conectarlo de manera incorrecta.
- 36.
- 37.

38. Cambios de voltaje que afecten los motores.
39. Incorrecta instalación del módulo de automatización.
40. Daño en las telas y/o en otros componentes del producto (encogimiento, manchas, arrugas, marcas, variación en tonalidades) debido a exposición al lavado. En caso de requerir un lavado general del producto, el usuario deberá contactar bajo su responsabilidad una empresa especializada para el lavado de estos productos y que sea esta, la que ofrezca la garantía sobre la limpieza, ensamble y reinstalación del producto.
- Cambios de tonalidades o diseños en perfiles, cabezales o accesorios cuando se
41. encuentra más de un sistema diferente de persiana en una misma área.
- Se debe tener en cuenta que, debido a la innovación en nuestros productos, en
42. ocasiones se presenta cambio en el tipo de accesorios, con el fin de ir evolucionando. Por este motivo, no se tomará como garantía el cambio de dichos accesorios, un pedido posterior complementario a otro, podría presentar variaciones.
- Es importante dejar instalado el dispositivo de seguridad (Cornamusa) y explicar al
43. cliente final que este es un elemento obligatorio en la instalación, para su correcta funcionalidad y durabilidad, adicional a que es exigido por la Super Intendencia de Industria y Comercio por seguridad para evitar accidentes.
- No cubre desgaste natural de las baterías en los controles de los motores.
44. **Zen luz y estilo no se hace responsable por los productos dejados en fábrica más de 30 días con abono.**
45. En Zen luz y estilo, no se realiza devolución de dinero y tampoco realizamos cambio de especificación.
46. Para garantía, protección y mayor duración de las telas en los diferentes sistemas se recomienda la instalación de películas o láminas de control solar en ventanas. Esto protege térmicamente los espacios y nivela la intensidad de luz del hogar.
47. No aplica para garantía producto que desde su instalación no tenga correctamente instalada la Cornamusa Duo Funcional. En los sistemas: Verticales - Hannas & Vintage.

GARANTÍA: PROCESO PARA REALIZAR LA SOLICITUD DE UNA GARANTÍA

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 por persiana. Al no enviar evidencia apropiada no podremos realizar el dictamen técnico para identificar si es o no garantía.
2. Posteriormente a la visita, el Distribuidor deberá reportar a su asesor comercial la garantía diligenciando todos los campos de la solicitud. No se dará inicio a ningún proceso de garantía si no es realizado por este medio.



3. Cada solicitud de garantía tiene un número de identificación (ID) que le permite consultar el estado de dicha garantía. Toda información que usted requiera será proporcionada suministrando este número.
4. La mercancía enviada a zen luz y estilo debe estar debidamente marcada con nombre del remitente, el número del ID y empacada preferiblemente en su caja original o en una caja que garantice el buen estado del producto. Todos los componentes del producto deben enviarse, ya que no se dará inicio al proceso de garantía si el producto se encuentra incompleto o en mal estado.
5. La mercancía siempre debe ser entregada o enviada a Safra con una lista de empaque que especifique detalladamente el contenido de la caja (descripción y cantidad). Si la lista no coincide con el material enviado, no se procede a la evaluación de la garantía y se devolverá el producto.
6. 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.
7. Contamos con técnicos en las principales ciudades de Colombia. En sitios donde no tenemos personal disponible, el Distribuidor será el encargado de reemplazar las piezas, reparar el producto (con previa autorización por escrito de Safra), o de no ser posible, empacarlo debidamente y enviarlo a la fábrica. Tan pronto el producto haya sido devuelto al Distribuidor, este deberá reinstalarlo lo antes posible.
8. Es importante tener en cuenta que si se realiza una visita técnica y se comprueba que no es garantía responsabilidad de Safra, dicha visita será cobrada al Distribuidor, con un valor mínimo de \$50.000 más gastos de viáticos u otros conceptos que este genere.

FIN