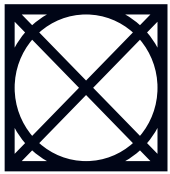


Guía de cuidado TAPETES

INSTRUCCIONES DE LAVADO



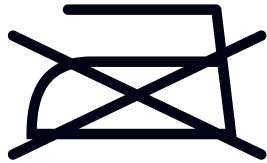
No usar
blanqueador



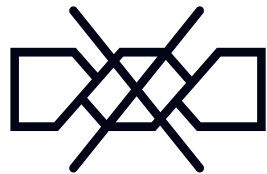
No secar
en secadora



Secar en
horizontal



No planchar



No retorcer

RECOMENDACIONES PARA EL CUIDADO DEL TAPETE

- ✓ Este tapete es de uso exclusivamente de uso interior: no se debe exponer a la intemperie, sitios húmedos o áreas de acceso principal.
- ✓ Se debe instalar en una superficie estable, limpia y sin ningún tipo de humedad.
- ✓ La exposición frecuente o constante a rayos solares puede variar los colores o atributos de sus fibras.
- ✓ Ubicar productos pesados sobre el tapete hace que la disposición y características de sus fibras se modifiquen.
- ✓ No trate de reparar o modificar el producto ya que perderá la garantía.

LIMPIEZA DEL PRODUCTO

- ✓ El tapete se debe sacudir y aspirar una vez por semana.
- ✓ El proceso de limpieza se debe hacer con detergentes especializados o a través de personal profesional.
- ✓ No se deben aplicar líquidos o sumergir para retirar la suciedad.
- ✓ No aplique blanqueadores u otros detergentes no sugeridos, ya que pueden afectar las fibras o la base del producto.
- ✓ No es necesario exponerlo al sol o a fuentes de calor para su aseo.

EL EXCESO DE HUMEDAD DETERIORA LA APARIENCIA FÍSICA DEL TAPETE, ESTA DISEÑADO PARA USO EN INTERIORES ES IMPORTANTE EVITAR LA EXPOSICIÓN DIRECTA AL SOL

¡GRACIAS POR SU COMPRA!

POLITICAS DE GARANTIA

GARANTIAS DE ENVIOS

1. Nuestros productos cuentan con garantía en caso de sufrir daño por parte de la empresa transportadora. Al momento de recibir el producto por parte de la transportadora, el cliente deberá verificar el contenido, pues éste debe corresponder con lo facturado en la orden de compra, de lo contrario, se asumirá que el producto se recibió en su totalidad y sin ningún daño generado por la transportadora.
2. Para solicitar o hacer válida la garantía por transporte es necesario hacer la observación en la guía de la avería, NO recibir el producto dañado y pedir a la empresa transportadora que regrese el producto a nuestras instalaciones.
3. En caso de haber recibido el producto y se evidencia la garantía por transporte, el cliente debe comunicarse en un plazo no mayor a 3 días calendarios para hacer efectiva la misma. (Se debe tener en cuenta los tiempos establecidos para que la empresa asuma los costos de envío de la garantía, de lo contrario serán asumidos por el cliente)

GARANTÍAS DE PRODUCTO

En HOGAR VENECIA contamos con garantía de 3 meses por defectos de fabricación. Sin embargo, la garantía de un producto se perderá por alguna de las siguientes razones, según la ley 1480 de 2011, artículo 16:

- El producto debe ser desempacado máximo en los siguientes cinco (5) días calendario después de ser recibido por el cliente, de lo contrario, perderá la garantía de su compra.
- El producto no ha sido desempacado con el debido cuidado causando rasgaduras y daños al mismo.
- Cuando el cliente no atienda las instrucciones de mantenimiento indicadas en la guía de cuidado.
- Cuando el producto fuese usado en las condiciones distintas a las normales o fuera utilizado con otros fines distintos para los que fue diseñado.
- Presente golpes evidentes, maltrato o cualquier uso que no fuera apropiado para el producto.
- Por desastres naturales.
- Desgaste natural de la tela.
- Por exposición directa al medio ambiente o sus elementos como son lluvia, humedad, polvo, fuego o luz directa del sol.
- Por Exposición o tratamiento con productos químicos.
- No cubrimos deterioros por la utilización de productos de limpieza inadecuados y por incumplimiento a los consejos dados para el cuidado del producto.

La garantía, se cubre mediante, según la ley 1480 de 2011, artículo 11, donde se cumplirá la garantía mediante;

1. La reparación del producto.
2. Cambio del producto por uno nuevo de la misma referencia.
3. Cambio del producto por uno nuevo de otra referencia que tenga el mismo precio.

PROCEDIMIENTO DE GARANTIA

1. El cliente debe enviar registro fotográfico en el cual se evidencie la avería del producto por el cual solicita la garantía.
2. HOGAR VENECIA evaluará el daño presentado. En el cual, determinará si es necesaria la recogida del producto.
3. En caso de ser necesaria la recogida del producto, HOGAR VENECIA, la programará. El producto afectado, debe ser empacado por el usuario de manera similar al empaque inicial, para que la transportadora pueda recogerlo y llevarlo a las instalaciones de HOGAR VENECIA. Este proceso, puede tardar entre 3 a 7 día hábiles.
4. HOGAR VENECIA, realizará una evaluación técnica del daño, en la cual se determinará si se repara el producto o se realiza el cambio del producto.
5. Se enviará el producto reparado o el nuevo producto con su respectiva **constancia de garantía**, según ley 1480 de 2011, artículo 12.

POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y RETRACTO

De acuerdo con el derecho de retracto consagrado por la ley 1480 de 2011 art. 47, el término máximo para ejercer éste derecho, es de 5 días hábiles contados a partir de la entrega del producto. El consumidor deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El derecho de retracto no aplicará para productos sobre pedido o aquellos que fueron elaborados, fabricados, armados, cortados o preparados conforme a las especificaciones del usuario o que son claramente personalizados. Nuestros clientes gozan de la posibilidad de ejercer su derecho al retracto. Pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; esto es, por parte del usuarios reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta y por parte de **HOGAR VENECIA** efectuando la devolución de lo pagado por el producto. Siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

- Oportunidad:** Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.
- Estado de la mercancía:** El usuario deberá devolver el producto a HOGAR VENECIA en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado el artículo, en su caja o empaque original, en perfecto estado, apto para una nueva venta y con sus piezas completas.
- Costos de transporte:** Deberán ser asumidos por el usuario y los demás costos que conlleven la devolución del bien.
- Productos excluidos:** El derecho de retracto no aplicará para productos sobre pedido o aquellos que fueron elaborados, fabricados, armados, cortados o preparados conforme a las especificaciones del usuario o que son claramente personalizados.

El producto que sea devuelto debe estar en condiciones aptas para su venta (sin uso y en el empaque que cubre todo el producto. Debe presentar la factura de compra, en caso de no contar con ella, puede solicitar la constancia y/o certificado de compra. **HOGAR VENECIA** efectuará la devolución del dinero al usuario, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción de la mercancía devuelta.

INFORMACION DE CONTACTO

Las solicitudes se recibirán a través de nuestras líneas de atención al cliente de Tunja a los celulares 322 851 1000 - 313 486 4025 (en horario de lunes a sábado de 8:00 am a 5:00 pm), a través de nuestro correo: sac@hogarvenecia.com, o a través del chat de nuestra página web www.hogarvenecia.com.

