

Uno x Uno

Persianas

Políticas de *Calidad y Garantía*

El tiempo de garantía para nuestros productos es de 3 años tanto en las telas como en los mecanismos y motores, excepto para la persiana Romana en cuerda que cuenta con una garantía de 1 año.

Cabe resaltar que todas las referencias de telas que tenemos actualmente son para uso en interiores y no en exteriores; argumentando con esto que si sufre deterioro en uso de exteriores no sería un causal de garantía.

COBERTURA DE LA GARANTÍA

- Equivocaciones en la fabricación del producto respecto a medidas, referencias y especificaciones solicitadas por el distribuidor en el pedido escrito o enviado a través del portal.
- Mal funcionamiento del producto y defectos en la materia prima que no estén contemplados en los estándares de calidad, afectando su funcionamiento y/o apariencia.
- La garantía consiste en la reparación gratuita de los defectos del producto, el suministro y reemplazo de las partes defectuosas.
- En primera instancia se optará por el reemplazo de las partes defectuosas, si el producto no admite reparación, se procederá a su reposición total por un producto de similares características y del mismo valor.
- El departamento de calidad de la empresa será el único que tome la decisión de cambiar el producto después del respectivo diagnóstico en planta, si el producto de cambio cuenta con un valor mayor; este excedente deberá ser cancelado para proceder con la garantía.

EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

- Averías o daños en las cajas y en sus componentes internos que no hayan sido reportados en las guías de entrega una vez recibido el producto por parte de la transportadora.
- Golpes, accesorios faltantes, arrugas, marcas o tallas sobre telas o componentes del producto que no hayan sido reportados durante las primeras (24) horas después de haber recibido el producto.

- Golpes, arrugas, marcas o tallas sobre telas o componentes de productos no instalados que hayan sido almacenados por el Distribuidor o cliente final.
- Cortes o rayones ocasionados por elementos cortantes o punzantes, ya sea en el desempaque del producto, transporte por parte del Distribuidor, mala manipulación o mala instalación de las persianas.
- Mal funcionamiento o deshilache de las telas por una toma de medidas mal realizada, en la que el producto quede rozando con cualquier otro objeto que obstaculice el movimiento del producto.
- Cualquier defecto ocasionado por una mala instalación del producto por parte del distribuidor, incluyendo deshilache, arrugas, encocamientos, pandeo, desnivelado al subir o desprendimientos.
- Daños ocasionados por modificaciones en el producto, ajustes o reparaciones realizadas fuera de la fábrica o sin autorización escrita.
- Daños en los motores por cambios de voltaje, no instalación del polo a tierra o instalación incorrecta de los mismos.
- Desprogramación intencional de los finales de carrera del motor.
- Desgaste normal de las baterías de los controles o de los motores que tengan baterías por el uso normal de estos.
- Oxidación o corrosión del producto por instalación en ambientes húmedos como cocinas, baños turcos saunas o por exposición del producto a la lluvia o intemperie.
- Manchas ocasionados por agentes externos o productos de limpieza inadecuados.
- Daños ocasionados por factores externos como el sol, la lluvia o una manipulación inadecuada del producto.
- Daños ocasionados por una mala limpieza del producto o procesos de lavado inadecuados.
- Desgaste natural del producto por su uso.
- Falta de asesoría Pre-venta relacionada con las características del producto y sus estándares de fabricación.

EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA POR CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO

Dentro de la elaboración del producto existente unos estándares de fabricación, es por ese motivo que existen unas exclusiones de la garantía dependiendo del producto, dentro de las que se encuentran:

Enrollables

- La altura de la persiana no debe en ningún momento, superar tres veces el ancho ya que el producto tenderá a encocarse, ocasionando que el tejido enrolle cargándose en alguno de los lados, lo que podría generar desgaste en los bordes.
- Si por algún motivo la tela debe atravesarse, se debe tener en cuenta que el comportamiento y la caída de la tela no es igual a la de una sin atravesar, adicional visualmente por el tejido, el tono se puede ver diferente. Es posible que las persianas con telas atravesadas presenten Ondas.
- Cuando las persianas superan los 2.50m de ancho o van con telas atravesadas se presenta el "Efecto Sonrisa", que es un comportamiento normal de la tela. Esto se nota más en unas telas que en otras.
- Si dos persianas van seguidas y se deben nivelar sus franjas, es necesario que quede estipulado en el pedido de lo contrario no es garantiza que queden alineadas y no sería un motivo de garantía.
- Solamente se asegura la nivelación de las franjas en telas de Sheer (con una diferencia de hasta 5mm), no es posible asegurar nivelación en telas decorativas que tengan un diseño especial de franjas horizontales o diseños circulares.
- No es posible asegurar la nivelación de las franjas en telas de Sheer cuando las persianas tienen diferentes medidas en su altura.
- Cuando dos persianas van seguidas con un solo motor o mando manual, la tela puede presentar un desnivel, es decir que una cortina puede subir antes que la otra y no sería motivo de garantía.
sido reportados durante las primeras (24) horas después de haber recibido el producto.

Sheer

- La altura de la persiana no debe en ningún momento, superar tres veces el ancho ya que el producto tenderá a encocarse, ocasionando que el tejido enrolle cargándose en alguno de los lados, lo que podría generar desgaste en los bordes, esta condición se incrementa más en las Sheer ya que es un producto con doble tela.
- Cuando dos persianas van seguidas en una misma ventana o espacio, no se garantiza que las franjas queden completamente alineadas, ya que en un mismo rollo de tela, el tamaño de las franjas puede tener una diferencia de hasta 5mm.

- No es posible asegurar la nivelación de las franjas cuando las persianas tienen diferentes medidas en su altura.
- Las telas pueden presentar Ondas a lo ancho de la persiana que son normales en el producto y no serían motivo de garantía.
- Se puede presentar el "Efecto Sonrisa" o "Efecto V", por motivo de la gravedad el tubo tiende a pandearse en el centro y esto no sería motivo de garantía.
- Cuando dos persianas van seguidas con un solo motor o mando manual, la tela puede presentar un desnivel, es decir que una cortina puede subir antes que la otra y no sería motivo de garantía.

Panel Japonés

- El ancho de los telos debe estar entre 60cm a 85cm para evitar que la tela se encoque.
- No se debe atravesar ninguna tela, ya que su comportamiento no será adecuado y no sería un motivo de garantía.
- Las cenefas en tela con medidas superiores al ancho de la tela siempre se suministrarán con una unión o empate en el centro y no sería un motivo de garantía si se envía de esta forma.
- Cuando se solicitan rieles armados de 4, 5 y 6 vías la garantía se remite solamente al buen funcionamiento al momento de ser recibido por el distribuidor ya que este producto es sujeto a manipulación y modificación por parte del mismo.
- Cuando se solicita un panel japonés en telas de Sheer, no se asegura la alineación entre los telos, tampoco se pueden alinear diseños de telas decorativas o que tengan un diseño especial.

Romanas

- Cuando dos Romanas van seguidas en una misma ventana o espacio, puede haber una diferencia de hasta 5mm en la alineación de sus perfiles intermedios, lo cual no sería motivo de garantía.
- Es necesario que exista un espacio adecuado en el lado del mando ya que debe permitir un grado de 45° para que se pueda frenar la persiana y por ende utilizarse correctamente, si no se ha dejado este espacio y la persiana no se puede frenar no sería un motivo de garantía.
- Normalmente las telas tienden a ceder y una vez instaladas se debe esperar a que la tela caiga para que de la medida solicitada, esto teniendo en cuenta la altura.

Generalidades exclusión de la garantía por características del producto

- Siempre que varios productos vayan en una misma área se debe indicar en el pedido ya que puede existir variación en el tono de un lote a otro, si esto no se estipula, no se podría cubrir la garantía.
- Cuando están programadas varias persianas en un control multicanal y en uno de los canales se establece que suban o bajen todas las persianas de un mismo ambiente, puede que no todas las persianas suban al mismo tiempo sino que exista una pequeña diferencia, por el sistema de rebote que tiene la radiofrecuencia.
- El tono de color en las telas puede tener ligeras variaciones con respecto a las muestras en el catálogo.
- Las persianas manuales se deben instalar con el tensor de seguridad para cadena, primero para evitar cualquier riesgo de estrangulamiento para los niños y segundo para que sea manipulada la cadena de forma vertical y no diagonal evitando rose con la tela y deshilachamiento de la misma, si el deshilache es por no tener el tensor, esto no sería un motivo de garantía.
- Todos los gastos de reparaciones, transporte, viáticos o alojamientos deberán ser previamente autorizados por la fábrica, dentro de los rangos que se manejan para tal fin.
- Los colores y gramajes de los tejidos pueden tener variaciones entre lotes y/o pedidos por cuenta del proceso productivo normal sin que esto amerite garantías.
- Los cambios de tejidos y actualizaciones de nuevos tejidos en los Catálogos son responsabilidad del Distribuidor, nosotros enviaremos los cortes de las nuevas telas para ser actualizados, en caso de descontinuar un tejido el distribuidor será responsable de sacar ese tejido del catálogo.
- No se asumen garantías por cuenta de errores en la instalación o daños colaterales generados por la misma. Se debe tener en cuenta que los defectos en muros o techos falsos al instalar y caerse o golpear una cortina no generan garantía.

PROCESO VISITAS GARANTÍAS

Una vez registrada la garantía, el departamento de servicio al cliente la analizará y tomará las decisiones respectivas dependiendo del caso, si es necesario realizar una visita en el sitio se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Antes de registrar cualquier garantía, el Distribuidor debió haber realizado una visita previa para verificar que realmente la reclamación si sea una garantía y no existan los puntos mencionados anteriormente en el apartado (EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA).
- Se debe tener en cuenta que si la garantía es en un lugar donde no contamos con Instaladores o técnicos para realizar el proceso, el Distribuidor deberá hacer llegar el producto a planta para revisión, es importante tener en cuenta que antes de realizar este proceso se debe tener una autorización previa por parte del área de servicio al cliente quien analizará el caso por medio de evidencias como fotografías o videos del caso, enviadas por el Distribuidor.
- Es Necesario que el Distribuidor esté presente cuando se realice la visita de garantía, para que esté enterado del proceso que se va a llevar a cabo.
- Tener en cuenta que si se realiza una visita y se comprueba en el sitio que no es garantía, esta visita será cobrada al Distribuidor, el costo dependerá del lugar donde sea la visita y el desplazamiento que haya tenido que hacer el técnico. Para el perímetro comprendido en la ciudad de Bogotá el costo de la visita será de \$35.000 IVA Incluido.

POLÍTICA RETIRO DE MERCANCÍA

Es importante tener en cuenta que después de 20 días de elaborado el producto y de tenerlo en planta sin ser retirado por parte del Distribuidor, la empresa no se hace responsable de los daños que se puedan presentar en el producto por deterioro, marcación de las telas o averías internas debido a este almacenamiento.

Como recomendación, se sugiere que los productos sean reclamados tan pronto estén fabricados para evitar su deterioro por almacenamiento, al tratarse de un material delicado.

GARANTÍA ENSAMBLADORES

El tiempo de garantía para nuestros rollos de tela es de (3) años y (1) año para los accesorios.

COBERTURA DE LA GARANTÍA

- Equivocaciones en el envío del producto respecto a referencias, colores, o cantidades solicitadas por el Ensamblador.
- Defectos en la materia prima que no estén contemplados en los estándares de calidad, tener en cuenta en este aspecto que para los rollos de tela podemos tener hasta un máximo de (3) tres imperfectos por rollo que se encuentra dentro del margen normal del producto.

- El departamento de calidad de la empresa será el único que tome la decisión de cambiar el producto después del respectivo diagnóstico en planta, después de analizadas las evidencias fotográficas y los videos, si el producto de cambio cuenta con un valor mayor; este excedente deberá ser cancelado para proceder con la garantía..
-

EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

- Averías o Daños en sus componentes que no hayan sido reportados en las guías de entrega una vez recibido el producto por parte de la transportadora.
- Golpes, arrugas, marcas o tallas sobre telas o componentes, que no hayan sido reportados durante las primeras (24) horas después de haber recibido el producto.
- Cortes o rayones ocasionados por elementos cortantes o punzantes, ya sea en el desempaque del producto, transporte por parte del Distribuidor o mala manipulación.
- Daños en los motores por cambios de voltaje, no instalación del polo a tierra o instalación incorrecta de los mismos.
- Desgaste normal de las baterías de los controles o de los motores que tengan baterías por el uso normal de estos.
- Manchas ocasionados por agentes externos o una manipulación inadecuada del producto.
- Desgaste natural del producto por su uso.
- Falta de asesoría Pre-venta relacionada con las características del producto y sus estándares de fabricación.

PROCESO GARANTÍAS

Una vez registrada la garantía, el departamento de servicio al cliente, la analizará y tomará las decisiones respectivas dependiendo del caso, si es necesario enviar el producto a planta, el Distribuidor deberá hacer llegar el producto. Es importante tener en cuenta que antes de realizar este proceso se debe tener una autorización previa por parte del área de servicio al cliente quien analizará el caso por medio de evidencias como fotografías o videos del caso, enviadas por el Distribuidor.

PROCESO REGISTRO GARANTÍA

La garantía debe ser registrada por escrito indicando número de pedido, producto que está presentando inconvenientes y medidas, esta información debe ser lo más clara posible para que sea más ágil el proceso de solución.

El formato de solicitud de garantía debe estar debidamente diligenciado y soportado con imágenes o videos que evidencien la respectiva reclamación.