

Garantía

Para ampliar y proteger tu experiencia de compra, cuentas con la siguiente garantía sobre los productos que hayas adquirido con ALALTURA Muebles, te pedimos leer cada apartado para que conozcas todos los beneficios que contiene. Por favor, conserva el empaque original. Vigencia. • La garantía de tu producto comienza a partir de la fecha que hayas recibido en el domicilio original de entrega. • Para cualquier defecto de proveedor o vicios ocultos no detectados al momento de la entrega, cuentas con 365 días de garantía. • En caso de presentar algún daño en el traslado del producto, como golpes, rayones, piezas o partes rotas, cuentas con 4 días para solicitar el cambio de la mercancía; después de este periodo, estos daños de manejo se considerarán fuera de garantía y solo se le podrá ofrecer un servicio de cortesía de restauración con nuestros especialistas. Cobertura. Dentro de esta garantía, cuentas con varias opciones que no tendrán ningún costo adicional para ti: 1. Reparación de producto. En caso de aceptar la restauración del producto, el costo de su renovación lo asumirá la empresa, siempre y cuando la reparación sea posible según el dictamen del técnico especialista en muebles, sin necesidad de trasladar o mover el producto, será en el lugar donde se encuentra como domicilio original de entrega. 2. Cambio físico. En caso de no ser posible una restauración, te ofreceremos el cambio físico del producto, sin costo adicional por el traslado del producto. 3. Cambio de modelo. En caso de que aplique el cambio físico del producto pero que ya no tengamos existencia de ese producto, se te ofrecerá un cambio de modelo por un producto de características similares y un costo semejante. 4. Devolución de dinero. En caso de que prefieras la devolución de tu dinero, se procederá de inmediato en la misma forma en la que se efectuó el pago. *consulta métodos de reembolso para efectuar tu devolución. Requerimientos para el cliente. Para hacer válida tu garantía deberás tener número de pedido o de cliente. • Solicitar a través de la página web, chat en línea o llamando a nuestro asesor para reportar el daño o defecto presentado en el producto. • Enviar evidencia fotográfica de tu reporte mediante correo y/o WhatsApp, dentro de los primeros días de recepción. • Si hubieran transcurrido 90 días de estar utilizando tu producto, es necesario programar visita de nuestro especialista, para su evaluación. • La cobertura de la garantía es de uso exclusivo residencial, por lo que ALALTURA Muebles, se reserva el derecho para su aplicación. Aplicación de Garantía La garantía de 365 días para defectos de proveedor aplica para las siguientes características: • Maderas, Maderas industrializadas y Acabados: La garantía es aplicable para defectos en estructura, ensamble, acabados o herrajes que afecten la funcionalidad y estética del producto y que comprobablemente correspondan a defectos de fabricación. • Tapicería, telas y vinilos: La garantía es aplicable para defectos en costura, tapizado, densidad, resiliencia en plazas y estructura de casco que comprobablemente correspondan a defectos de fabricación Precauciones Para hacer válida tu garantía, es necesario que mantengas las siguientes precauciones en el uso de tu producto, de otra manera si el producto presentase alguna de las siguientes condiciones, la garantía no podrá aplicarse. • Modificaciones al diseño original entregado. Cliente realizó modificaciones a la estructura o cambio de color o coloca un peso adicional para el cual fue diseñado el producto. • El producto con Fauna nociva. Producto de tela o madera con plaga de insecto o roedor. • El producto incompleto. El producto no cuenta con los componentes originales, cojines, herrajes, entrepaños. • Uso en exteriores. Si el producto no es para exteriores, pero que se le haya dado ese uso. • Desgaste por exposición al sol. Color y textura desgastada por exposición directa y constante a la luz solar. • Accidentes o fenómenos meteorológicos. Por inundaciones o algún desastre natural que haya afectado el mueble. • Manchas por fluidos corporales y/o animales. Fluidos corporales en tela, orines de mascota. •

Daños físicos por mal uso. Producto rasgado, golpeaduras, roturas, cortaduras, manchas, maltrato intencionado; daño por mascotas. • Uso de productos químicos (exceso de uso de agua, líquido protector abrillantador). • Uso de solventes, abrasivos o productos químicos que deterioren el producto. • Humedad. Presencia de moho por exceso de humedad en habitación. Características físicas • Por su naturaleza ciertos materiales por ser naturales como mármol, ónix, maderas o telas pueden tener variación en tonos, color, vetas e incrustaciones distintas a las mostradas en las imágenes por lo que se acepta puedan existir estas variaciones y no son considerados defectos de fabricación. • En caso de que el mueble presentara Defecto de Fabricación y a su vez presenta algún daño antes mencionado, ALALTURA Muebles se reserva el derecho para considerar una posible reparación como cortesía por el daño ocasionado.