

MANUAL DE USO Y GARANTÍA

Condiciones Generales

Al momento de la entrega, el recibo de la mercancía se entiende como recibo en perfecto estado y a satisfacción. Cualquier anomalía debe ser notificada en este momento al transportador y detallada en el documento respectivo.

Ante la primera falla del producto durante la vigencia de la garantía, la decisión entre la reparación y (o) cambio del mismo, quedará a criterio exclusivo de Muebles & Accesorios.

La Garantía se prestará en la planta de Producción o en el domicilio del cliente, según el criterio del personal de servicio. En ambos casos Muebles & Accesorios atenderá los costos de traslado del producto, de hacerse necesarios, siempre y cuando el producto se encuentre en el mismo lugar donde fue entregado. Si la garantía aplica, pero el producto se encuentra en lugar distinto a aquel en el que se hizo la entrega, el traslado de los productos será a cargo del cliente.

Garantía Limitada

Esta garantía es otorgada por Muebles & Accesorios S.A. y por su red de proveedores.

Esta garantía cubre cualquier reparación necesaria para corregir defectos del material o estructura que pudieran ocurrir bajo condiciones normales de uso. La garantía entrará en vigencia en el momento de la entrega del producto.

Las partes o repuestos involucrados serán reparados o cambiados por nuevos a juicio exclusivo de Muebles & Accesorios S.A. Estos repuestos o reparaciones están garantizados de acuerdo con la cobertura señalada en el cuadro de garantías. Las garantías se deben reportar lo más pronto posible y dentro del período de cobertura.

¿Qué no cubre la garantía?

Muebles & Accesorios se exonera de responsabilidad por la garantía cuando el defecto proviene de:

La Garantía se pierde en los casos en que los productos hayan sido abiertos de su empaque o modificados versus sus características originales.

Cuando la mercancía es entregada a una transportadora que el cliente solicite, estos recibirán la mercancía a satisfacción y **Muebles & Accesorios no responderá por el estado en el que llegue a su destino final.**

La Garantía pierde su cobertura cuando los productos hayan estado en ambientes húmedos y/o expuestos a rayos ultravioleta.

La garantía se pierde en los productos que se les realiza algún modificación de características originales. No cubre garantía cuando los productos son sometidos a la mala utilización o carga que generen impacto. **Para productos comprado en outlet solo tiene 3 meses de garantía en estructura.**

a) Fuerza Mayor o caso fortuito. **b)** El hecho de un tercero. **c)** El uso indebido por parte del consumidor. **d)** Inobservancia de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento. **e)** Golpes o rayones no reportados en el momento de la entrega. **f)** Uso de lustra muebles o agentes abrasivos aplicados sobre los productos. **g)** Efecto por lluvia, rayos, inundaciones o por exposición directa a rayos del sol. **h)** Cuando se hayan efectuado arreglos y/o modificaciones a los diseños originales.

i) Cualquier daño causado por maltrato o uso inadecuado. **j)** Cuando es mercancía de saldos o muebles de exhibición respecto de los daños informados al cliente al momento de la compra.

El perfecto estado y la calidad de los vidrios, apliques o accesorios en acero será verificado por el comprador al momento de la entrega y sobre los mismos no habrá garantía, entendiendo que la firma del recibo conlleva el correspondiente paz y salvo.

Tela amigables con mascotas

| Referencias | Características | Garantía |
|---|--|--|
| Armonica, Berbera, Braganza, Noruega, Altamira, Niza, Rialto. | Los tejidos e hilos son mas cerrados y esto hace que las uñas de las mascotas no se entieren facilmente a las telas, lo cual no significa que esto no suceda, no es antirasguños. Estas telas no son resistentes a las mordeduras de su mascota. | No tiene garantía la tela por daños de las mascotas. |

COBERTURA DE GARANTÍA

- Las Maderas y los Laminados (Tablex y M.D.F.) Utilizados en el proceso de fabricación de nuestros productos, son de origen natural con un máximo de humedad del 12 %, lo cual implica que se presenten diferencias de colores en nuestros acabados de pintura que son implícitos en la textura de la Madera y de los Laminados, por lo tanto en el proceso de pintura se presentarán diferencias de color, tonalidad y(o) beta comparadas con los productos exhibidos en nuestros almacenes. Este proceso hace parte de la naturaleza de la fabricación del producto y por ende no se considera un defecto, por lo cual no se tramitarán reclamaciones por garantía sobre esos items.

- Las Telas utilizadas en nuestros tapizados son de procedencia nacional e importada y corresponden a procesos de manufactura extensos, pero con altos estándares de Calidad y donde es normal que se presenten diferencias de tono entre un lote y otro, por lo que es posible que se presenten diferencias con los productos exhibidos en nuestros almacenes. Este proceso hace parte de la naturaleza de la fabricación del producto y por ende no se considera un defecto, por lo cual no se tramitarán reclamaciones por garantía sobre esos items.

- Las Pinturas, selladores y lacas utilizadas en nuestros productos, son de primera calidad y con procesos de producción debidamente controlados. Sin embargo ciertas partes posteriores e inferiores de nuestros productos, pueden ser procesados con calidad de pintura tipo B, o acabados más naturales/rústicos, lo que implica no tener poros totalmente sellados. Este proceso hace parte de la naturaleza de la fabricación del producto y por ende no se considera un defecto, por lo cual no se tramitarán reclamaciones por garantía sobre esos items.



| Tipo | Cobertura |
|--|-----------|
| Línea de Tapicería nacional | |
| Estructuras | 24 meses |
| Herrajes | 24 meses |
| Telas | 24 meses |
| Espumas | 24 meses |
| Tapas | 24 meses |
| Sistema eléctrico | 24 meses |
| Muebles de madera y silletería nacional | |
| Estructuras | 24 meses |
| Largueros de cama | 24 meses |
| Acabados (pintura) | 24 meses |
| Laminados | 24 meses |
| Herrajes | 24 meses |
| Telas | 24 meses |
| Espumas | 24 meses |
| Fibras naturales y sintéticas | 24 meses |
| Chapillo y canto | 24 meses |
| Vidrio | No aplica |
| Línea de Tapicería Importadas | |
| Importados | No aplica |

Atención y servicio al cliente

Su satisfacción es nuestra meta, estamos aquí para ayudarle.
Para un servicio adecuado le sugerimos tener en cuenta los siguientes pasos:



- Contáctenos a través de nuestra página web. www.mueblesyaccesorios.com.co Opción menú principal, parte superior derecha (Servicio al cliente) posterior opción (Contáctenos) por ultimo diligenciar el formulario para una atención en los próximos días.
- Contáctenos a través del PBX 667-12-67 opción 4.
- Con el propósito de prestarle un servicio de forma eficiente, debe proporcionar los siguientes datos: a). Nombre b). Dirección c). No de contacto d). No de pedido o factura e). Registro Fotográfico.
- Permitir la inspección por parte de Muebles & Accesorios S.A de los productos objetos de garantía.

Recomendaciones acerca de la Limpieza de Telas Sintéticas

Se recomienda para la limpieza de este tipo de telas lo siguiente:

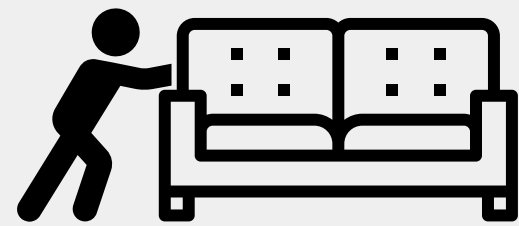
1. No utilizar solventes, ni soluciones jabonosas que no correspondan a un PH neutro.
2. Para la limpieza, se recomienda no utilizar paño diferente a blanco, debido a que los textiles teñidos pueden afectar el color de los materiales limpiados, por la extracción de los pigmentos con que se tiñen dichas telas.
3. Se recomienda utilizar concentraciones de una parte de jabón de PH neutro por diez partes de agua.
4. El enjuague del mueble o elemento a limpiar deberá realizarse con agua, retirando uniformemente la concentración de jabón que se haya utilizado.
5. Si se mantiene el percudido sobre la tela, se recomienda poner agua sobre un recipiente con jabón usado para el cuidado de la ropa sin cloro, disolver y dejar luego que se siente el jabón, humedecer el trapo con el agua jabón y pasar por el área afectada.

Advertencia: No aplicar directamente el jabón sobre el trapo, pues se puede manchar la tela.

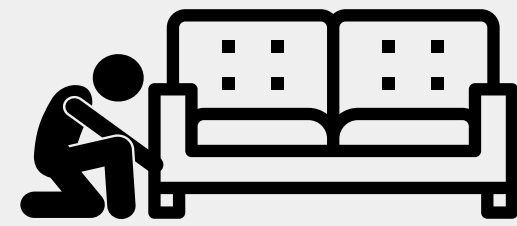
Recomendaciones de uso y mantenimiento de los productos tapizados

- Es de vital importancia NO sentarse en los brazos ni cabeceros, estos están elaborados estructuralmente como parte de la estética del mueble y no soportan peso.

- Los productos que llevan herraje, deben ser utilizados de acuerdo a las instrucciones.



Mueva su mueble de la parte inferior de la estructura



NO mueva su mueble de la cojinería (Brazos y espalda)

Uso y mantenimiento de Mubles y Madera

1. Asegurarse de colocar los muebles siempre sobre pisos nivelados.
2. Limpiar con un paño humedecido en agua en la dirección de la veta de la madera y secar de inmediato con un trapo seco.
3. No aplicar sustancia que puedan afectar la pintura y conservación de los muebles tales como lustradores que contengan siliconas, alcoholes, aceites, detergentes, jabón líquido, etc
4. No exponer los muebles a la luz directa del sol.
5. No dejar los muebles a la intemperie.
6. Colocar protectores tales como portavasos o individuales para proteger el acabado de recipientes calientes.
7. Evitar el salpicado de agentes químicos como thinner, varsol, removedor de esmalte, de uñas, perfumes, licores, café.

Recomendaciones acerca de la Limpieza de Telas de Microfibras

Cuando el producto este sucio, por polvo o percudido por el uso normal se debe:

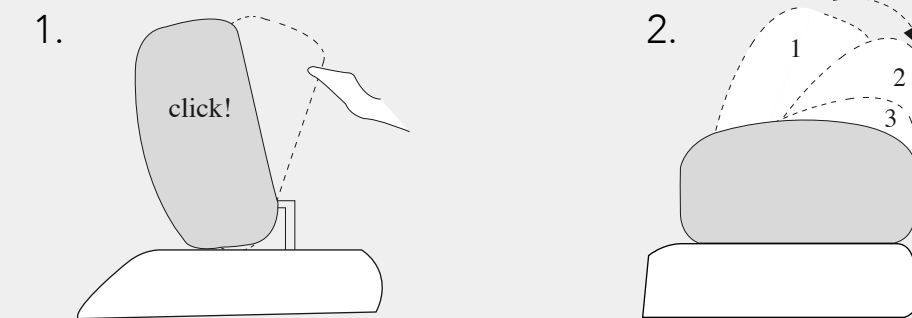
1. Limpiar con un trapo de color blanco y seco para retirar todas las partículas volátiles sobre la tela.
 - Esperar 3 minutos a que esta mezcla se diluya y que esté jabonosa sin hacer espuma.
2. Humedecer, retorcer y escurrir bien el trapo para limpiar las áreas más percudidas.
 - Humedecer un trapo blanco y limpio con el agua jabonosa y pasar sobre el área afectada.
3. Si se mantiene percudida la tela:
 - Disolver en agua, jabón usado para el cuidado de la ropa sin cloro.
 - Realice la prueba sobre una parte no visible antes de aplicarlo a toda la superficie, para garantizar que no se va a ver afectada la tela.

Advertencia:

- No aplicar directamente el jabón sobre el trapo, pues se puede manchar la tela.
- Cuando el mueble este manchado por marcador o esfero, debe humedecer un trapo de color blanco con alcohol antiséptico y limpiar el área afectada.
- Cuando el mueble este manchado por grasa, humedecer un trapo de color blanco con Varsol y limpiar el área afectada.

Cabaceros Abatibles

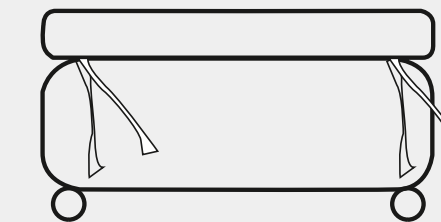
Para bajar el espaldar, traerlo suavemente hacia adelante hasta que haga click (imagen 1). Luego devolverlo hacia atrás ubicándolo en la posición horizontal (imagen 2).



Advertencia: La manipulación incorrecta en el uso y manejo de los herrajes pueden producir daños en los mismos, anulando la garantía del sofá.

Cada movimiento se debe realizar con el menor esfuerzo posible. No forzar el herraje.

Hale suavemente hacia delante el carrito que contiene la cama hasta el tope de salida que le permite, cogiéndolo de las dos manijas (Aplica para sofá camas).

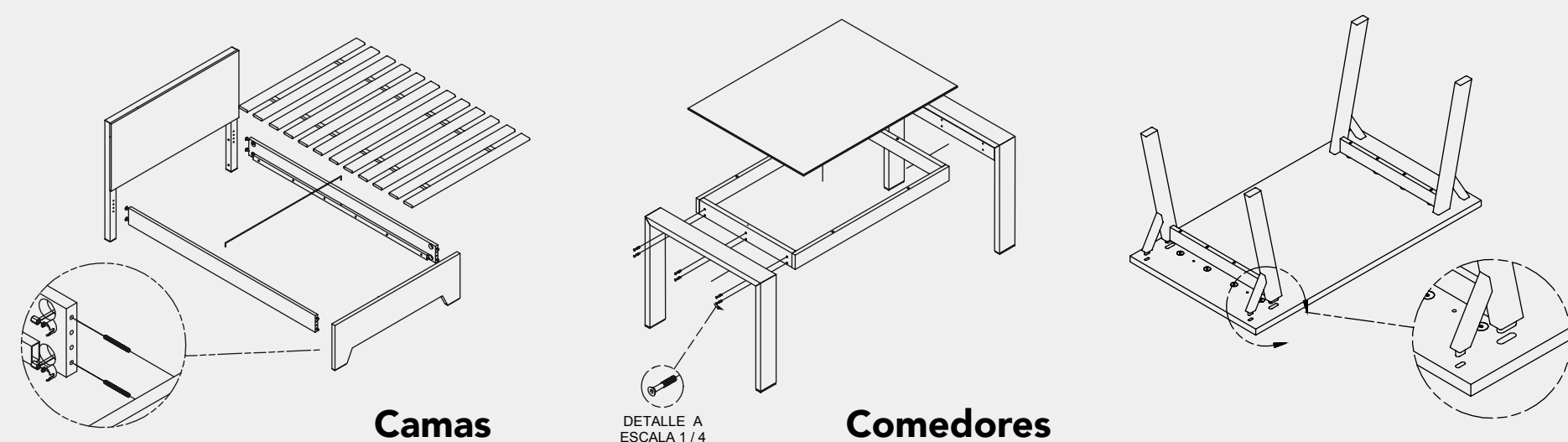


Advertencia: Si hala con fuerza el carrito hacia adelante, este se puede descarrilar, lo cual no será cubierto por la garantía, ya que se considera uso inadecuado.

Para ofrecer mayor confort algunos de nuestros productos están tapizados con fibras naturales abiertas, las cuales antes de su uso se muestran con un mayor volumen en los cojines y es normal que con el uso estos disminuyen su volumen hasta un 40%, sin que esto implique un reclamo por garantía, ya que el material se acomoda dentro del cojín ofreciendo el confort deseado el cual en adelante será permanente. La apariencia visual es similar a la de un cojín tapizado en cuero, en el cual la tela se ve suelta y confortable.

Instrucciones de Ensamble

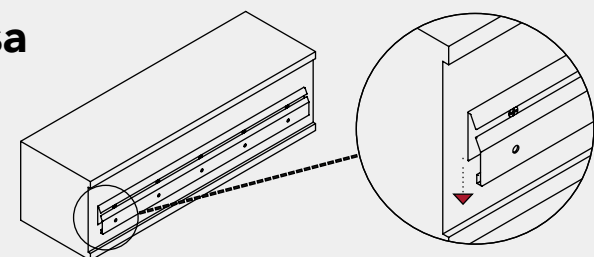
Por favor tome el tiempo para identificar las partes al igual que los componentes individuales del producto. A medida que desempaque y se prepare para el montaje, coloque los contenidos sobre un área alfombrada o acolchada para protegerlos de daños:



Guía de instalación para Muebles colgantes

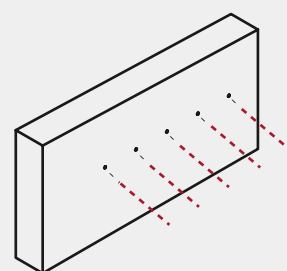
1. Separe el perfil adjunto del cuerpo de la repisa.

Repisa



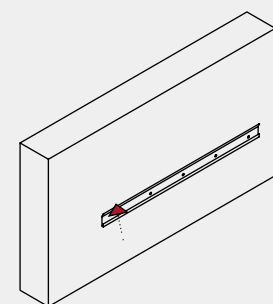
3. Con una broca para pared de 1/4 perfora hasta una profundidad de 30mm e introduzca los chazos plásticos para tornillos de 1 1/2

Muro



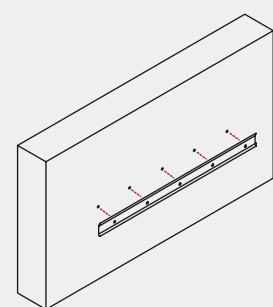
2. Ubique sobre la pared el perfil suelto y marque el lugar de destino procurando que esté nivelado horizontalmente.

Muro



4. Coloque el perfil enfrentando los agujeros de este a los chazos correspondientes y ajuste.

Muro



5. Coloque la repisa asegurándose que ajuste el perfil de esta al de la pared.

Capacidad de Muebles Colgantes

Relación entre la capacidad que maneja cada mueble colgante de acuerdo a sus características.

| Capacidad Max... | Fondo | Altura |
|------------------|-------|--------|
| 15 kg | 25 cm | 8 cm |
| 20 kg | 25 cm | 20 cm |
| | 30 cm | 20 cm |
| 25 kg | 30 cm | 20 cm |
| | 30 cm | 25 cm |
| 30 kg | 40 cm | 30 cm |
| | 40 cm | 35 cm |

Solicita aquí tu garantía

En nuestra página web www.mueblesyaccesorios.com.co puedes solicitar tu garantía dando clic en "SOLICITA TU GARANTÍA" diligenciando el formulario que aparece y dando enviar.

La imagen muestra la interfaz de usuario de la página web. En la parte superior, hay un menú, el logo de 'mueblesyaccesorios', un campo de búsqueda y opciones de inicio de sesión y carrito. El contenido principal incluye una sección de pagos con logos de VISA, AMERICAN EXPRESS, Diners Club INTERNATIONAL, PSE y efecy. Hay un botón de 'Solicita tu Garantía' en la sección de recursos, que está circulado en rojo. También hay un botón de 'Suscribir' en la sección de nuestro boletín.

Solicita tu garantía a través de nuestra línea de servicio al cliente

Puedes llamar a nuestro pbx 667-1267 opción 4 y radicar tu solicitud con nuestros analistas de servicio en horario de lunes a viernes 8:00 am – 05:00 pm, sábados de 9:00 am - 05:00 pm, domingos y festivos 10:00 am – 05:00 pm

En puntos de venta

En nuestros puntos de venta (Valida en www.mueblesyaccesorios.com.co) de domingo a domingo en horario de 10:00 am – 05:00 pm.m