

	FORMATO	CODIGO FECHA	F-SC-I-03 03/03/2021
	TERMINOS Y CONDICIONES DE GARANTIA DE PRODUCTOS	VERSIÓN	3

SERVICIO AL CLIENTE

GENERALIDADES

1. La garantía cubre defectos de fabricación, así como mano de obra y materiales, siempre y cuando el uso haya sido en condiciones normales.
2. La garantía se prestara en la fábrica o en el domicilio del cliente, según el criterio del personal de servicio.
3. Las garantías no se renuevan o se extienden.
4. La garantía se pierde en los casos que los productos hayan sido modificados o intervenidos indebidamente por el cliente.
5. El recibo de la mercancía sin observación alguna se entienda como "Recibo en perfecto estado".
6. En Productos en cuero la garantía pierde su cobertura por la exposición excesiva a fuentes de luz solar y temperatura; arrugas y diferencia de tono en las piezas de cuero pueden presentarse por el origen natural del material.
7. La garantía tendrá cobertura dentro del perímetro urbano de la Ciudad de despacho (Bogotá).
8. Cuando la mercancía es entregada a terceros y estos recibirán la mercancía a satisfacción, la empresa no responderá por el estado en el que llegue a su destino final.
9. La garantía no cubre los costos logísticos adicionales que se generen por el retiro y entrega de productos que así lo requieran (poleas, cuerdas, personal adicional etc.)
10. Domina S.A se exonera de responsabilidad de la garantía del producto teniendo en cuenta el Artículo 16 Ley 1480 de 2011 Estatuto de Consumidor.
11. El manual de uso del producto es enviado junto a factura de venta o puede ser consultado a través del sitio web www.aristas.co
12. En los colchones pierden su garantía cuando no se encuentren en buenas condiciones de higiene como consecuencia de manchas derivadas de derrame de líquidos o por fluidos corporales.

COBERTURA TAPICERIA NACIONAL

1. Ataques de origen biológico, plagas y humedad: 3 años en condiciones adecuadas de uso.
 2. Resistencia al uso adecuado: 1 año de garantía (fracturas, rompimientos, etc.)
 3. Espumas: 1 año de garantía en condiciones adecuadas de uso.
 4. Resortados, herrajes y patas: 1 año de garantía en condiciones adecuadas de uso.
 5. Confección de telas: 1 año de garantía en condiciones adecuadas de uso.
 6. Telas: 3 meses de garantía en condiciones adecuadas de uso.
 7. Cojines siliconados: 6 meses de garantía en condiciones adecuadas de uso.
- Nota:** telas que se sometan a rayos ultravioletas de sol, temperaturas inadecuadas y / o exposición a disolventes o productos altamente abrasivos no serán cubiertos por la garantía.

COBERTURA LINEA MADERA NACIONAL

1. Maderas contraídas y dilatadas 1 año en condiciones adecuadas de uso.
 2. Desprendimiento de chapilla o marqueterías: 1 año en condiciones normales de uso.
 3. Correderas, herrajes y bisagras: 1 año de garantía en condiciones normales de uso.
 4. Rupturas de partes: 1 año de garantía en condiciones normales de uso.
 5. 3 años de garantía por ataques de origen biológico y plagas.
- Nota:** No cubre garantía cuando los productos se sometan a la mala utilización y/o Por cargas inadecuadas o impactos.

COBERTURA EN PRODUCTOS IMPORTADOS

1. El periodo de garantía en: herrajes, estructuras metálicas de mesas y sillas es de (un) 1 año.
2. Esta garantía no cubre los productos que se utilicen para uso comercial con excepción a los que se importan para este fin y queden debidamente aclarados en el pedido.
3. Esta garantía no cubre golpes, rayones, exposición al sol; además de daños en la estructura ocasionados por uso indebido.
4. Para efectos de productos de tapicería Importada el periodo de garantía en: madera, desajuste en la estructura, dilataciones y pintura es de 1 año, 3 meses en telas y 6 meses en cojines en siliconado por pérdida de flexibilidad de la misma forma. No cubre daños en TELAS: por uso indebido, accidentes en aplicaciones de detergentes, químicos y/ o exposición al sol, o uso comercial.
5. Las partes eléctricas tendrán garantía exclusivamente por funcionamiento mecánico en el término de 6 meses. Domina S.A. no se hace responsable por descargas eléctricas o cambios de voltaje.

COBERTURA EN PINTURA

1. Craquelamiento y desprendimiento: 2 años en condiciones adecuadas de uso.
 2. Partes posteriores e inferiores que se consideren no visibles en el uso adecuado y normal de los productos se pintaran con calidad de pintura tipo b que implica no tener poros totalmente sellados. Las maderas de fabricación de nuestros productos son de origen natural y lo cual implica que se presenten diferencias de colores en nuestros acabados de pintura que son implícitos en la madera, por lo tanto en el proceso de pintura se presentaran diferencias de color y beta comparadas con los productos exhibidos en nuestros almacenes.
 3. No cubre garantía exposición directa a rayos ultravioleta del sol y altas temperaturas, exponer la pintura a materiales disolventes como tiner, acetonas o cualquier producto químico que deterioren el acabado, así mismo, productos abrasivos, golpes, rayones por uso indebido del producto.
- Nota:** los productos de madera pintados con barnices de recubrimiento presenta decoloramiento por exposición en la luz y al uso normal, por lo tanto no cubre garantía la decoloración de esta causa.

COBERTURA EN COLCHONES

1. El periodo de garantía en la unidad resortada es de 5 años, en los demás materiales que componen el colchón, es de un año.
2. Esta garantía no cubre:
 - Daños causados por doblar, arrastrar o ubicar el colchón sobre superficies ásperas e irregulares.
 - Deformación generada por no girar el colchón cada 15 días durante los tres primeros meses y posteriormente una vez cada tres meses.
 - Desprendimiento de las manijas por cargar o levantar el colchón.
 - Daño en telas o demás materiales por el uso indebido y el contacto con productos químicos, detergentes, líquidos o exposición a altas temperaturas.

PRODUCTOS DE EXHIBICION O SALDOS

1. LA GARANTIA EN PRODUCTOS REPARADOS, REMANUFACTURADOS, DESCONTINUADOS IMPORTADOS O FABRICADOS, Sera de 6 meses en la estructura

CLAUSULAS ADICIONALES

Penalidad por cambios y/o desistimiento: En el caso que el cliente desista de la compra o pida cambio, acepta como cargo de costos de administración y Logísticos, el quince por ciento (15%) en mercancía de fabricación nacional (Tapicería y Madera) y diez por ciento (10%) en mercancía Importada, sobre el valor de la compra sin Iva.

Aplica para productos en proceso de entrega o que han sido recibidos y se ejerza la petición dentro de los primeros dos (2) días hábiles después de la entrega y esten en perfecto estado. Nota: Los cambios no aplican para colchones teniendo en cuenta que es una prenda íntima; Para ventas virtuales, se aplicara el derecho de retracto teniendo en cuenta el Art 47 de la ley 1480 de 2011.

Entrega de productos: El cliente tiene la obligación de recibir la mercancía dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha que se pacte para la entrega o a la fecha de notificación por parte de DOMINA S.A informando que los muebles ya están listos para su entrega. Si pasados los quince (15) días calendario sin que el cliente reciba los productos, DOMINA S.A., queda facultada para proceder de la siguiente forma: a) Se cobrará veinte mil pesos sobre millón de pesos mensual, como penalidad por concepto de bodegaje.

Pasados 120 días de almacenada la mercancía, el cliente autoriza a Domina S.A a disponer de la mercancía y dejar dinero abonado para futuras compras

AUTORIZACION PARA MANEJO DE DATOS PERSONALES

De conformidad con la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, autorizo a la sociedad Domina S.A. para la recolección, almacenamiento y uso de mis datos personales, realizar campañas de marketing, envío de correos electrónicos, envío de Manuales de Uso y Certificados de garantía, SMS, MMS, FAX y otros medios electrónicos equivalentes, de productos y servicios que determinen puedan ser de mi interés. Le informamos que como Titular de información usted tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la SIC por infracción a la ley, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos.

SI _____ NO _____ Firma Cliente _____