

GUÍA PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Para nosotros es importante dar una solución oportuna a sus solicitudes. Es por eso que se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:



1. Contáctenos a través de Línea de servicio al Cliente (601) 2414391.
 - a. Para información de su Pedido marque Opción 1.
 - b. Para otros Servicios marque Opción 2.
2. Para ofrecer un servicio eficiente, debe proporcionar los siguientes datos:
 - a. Nombre
 - b. Número de Documento de identificación del titular del pedido
 - c. Número de Contacto
 - d. Dirección
 - e. Numero de Orden de Pedido



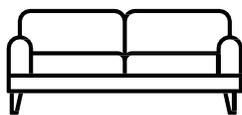
GARANTÍA

La garantía del producto se atenderá según lo establecido. Ley 1480 del 2011 del estatuto del consumidor y certificado de garantía.

El término de la garantía inicia en el momento de la entrega del producto.

Con el fin de determinar su procedencia al uso de la garantía, es necesario realizar una valoración técnica por parte de Domina S.A. del uso adecuado de los productos y revisar si se procede o no a este derecho.

RECOMENDACIONES DE USO Y CUIDADO DE LOS PRODUCTOS



MANUAL DE CUIDADO SOFÁS, MODULARES, SILLAS Y PUFF TAPICERIA TELAS, CUERO Y CUEROS SINTÉTICOS

Uno de los principales factores del deterioro de las telas es el polvo, por esta razón es de vital importancia que se aspire por lo menos cada 15 días con un cepillo suave destinado para este uso, luego si se requiere se deben limpiar con una toalla blanca húmeda con shampoo para tapicería hasta dejarlo limpio, después con otra toalla blanca se moja en agua limpia y se va sacando el shampoo. **En ningún caso debe utilizar otro tipo de detergentes o productos químicos ya que estos pueden deteriorar la calidad de la tela decolorándola y debilitando sus fibras.**

Para garantizar la estabilidad del color en las telas, es fundamental evitar los rayos solares directamente sobre el mueble, ya que estos son los que frecuentemente generan manchas y decoloración en los diferentes tipos de telas y cueros naturales. Por esta razón siempre se debe proteger con persianas o películas solares ya que de lo contrario se podrían causar daños irreparables.

Evite colocar los muebles en zonas con problemas de humedad, ya que puede provocar problemas de contaminación en la estructura, la espuma y la tela, deteriorando la calidad y durabilidad del mueble.

Evite utilizar los brazos como asiento ya que estos están diseñados para soportar el peso de los brazos y una carga indebida puede fracturar la estructura de los mismos o llegar a afectar la espuma.

Evite la exposición directa de la Tela – Cuero a las uñas de su mascota ya que estas pueden rayar o rasgar las mismas.

Evite colocar papel periódico o revistas directamente sobre la Tela – Cuero ya que estos pueden soltar tintas que pueden manchar las mismas.

Seque o absorba cualquier líquido derramado de manera inmediata con un paño limpio y suave, deje que se seque al aire. Si usa agua, use poca cantidad y tibia.



CUIDADO DE SUPERFICIES DE VIDRIO, MESAS CENTRO, MESAS COMEDORES Y/O ESPEJOS

Para su limpieza y mantenimiento pasar un paño con detergente limpia cristales por la superficie que se desea limpiar.

Evite que los bordes o superficies del vidrio estén en contacto directo con otro vidrio, metal o superficies duras y sin amortiguación. Esto podría generar daños en los mismos.



CUIDADO DE SUPERFICIES DE MADERA Y CERÁMICAS

Limpiar en seco para evitar deteriorar la laca.

Limpiar con un paño húmedo con agua sin dejar rastros.

Para sacar grasa del mueble se debe mezclar una cantidad mínima de jabón líquido de manos con un poco de agua en un recipiente, con un paño suave limpiar la parte afectada hasta ver el mueble libre de estos agentes, luego limpiar con un paño húmedo hasta dejar la textura de la pintura uniforme. **En ninguna caso se deben utilizar disolventes y/o lustra muebles, ya que estos pueden decolorar la pintura, generar manchas y deteriorar la calidad de la pintura del mueble.**

Para garantizar la estabilidad del color en la madera, es fundamental evitar los rayos solares directamente sobre el mueble, ya que estos podrían generar decoloración en las superficies de los mismos. Por esta razón siempre se debe proteger con persianas o películas solares ya que de lo contrario podrían presentarse daños irreparables.

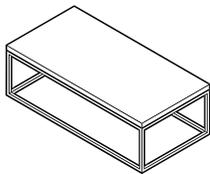
Nota: Tenga en cuenta que los rayos ultravioletas decoloran con el tiempo cualquier superficie que haya estado expuesta a los mismos.



CUIDADO DE PLUMA

Es necesario ventilar los cojines sacudiéndolos, con el fin de eliminar la humedad absorbida, la acumulación de polvo, olores desagradables, al mismo tiempo que, se distribuye el relleno.

No aplicar solventes ó detergentes abrasivos. Pueden ocasionar daños permanentes.



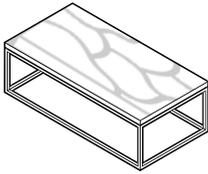
CUIDADO DE ESTRUCTURAS METÁLICAS

Limpiar con un húmedo y detergente suave para retirar la suciedad de la superficie con ayuda de un trapo, posteriormente retirar los restos con agua y finalizar con un trapo seco.

Evitar el uso de productos de limpieza abrasivos o esponjillas que puedan rayar el producto.

Evite golpes con elementos contundentes o cualquier tipo de maltrato que pueda alterar la estructura del material.

Prevenir cortes o perforaciones ya que pueden generar oxidación en el mismo.



CUIDADO DE MÁRMOLES

En primer lugar, es esencial proteger la superficie de mármol de derrames y manchas. El mármol es poroso y puede absorber líquidos, lo que puede resultar en manchas permanentes.

En caso de derrames, es importante limpiarlos de inmediato con un paño suave y absorbente.

Se debe limpiar el mármol todos los días retirando el polvo.

Para limpiarlo, utilizar una Mopa, una esponja o un paño suave humedecido con agua tibia. Evitando cualquier tipo de limpiadores abrasivos y **NUNCA** se debe utilizar cloro.

Si el mármol es de tonalidad blanca, se deben emplear productos específicos para este tipo de material para de esta manera evitar que cambie de color.

Para los residuos secos, utilizar cepillos con cerdas blandas para evitar cualquier rayón en el Mármol.

Después de lavarlo o tras haberlo mojado, no dejar secar al aire: El mármol se debe secar con otro paño o con una mopa seca. De esta forma la superficie no perderá el brillo y mantendrá un aspecto lúcido por más tiempo.

Es pertinente realizar una limpieza en profundidad (SELLAMIENTO) del mármol de dos a tres veces al año utilizando para ello productos especializados para mármoles; de lo contrario se podría dañar su superficie de forma irreparable. Por otra parte, si el mármol ha perdido brillo y se desea que este lo recupere, se debe consultar con profesionales que sepan cómo pulirlo.

Se debe asegurar que la habitación donde se encuentre el mármol cuente con buena ventilación para evitar que la humedad se filtre y aparezcan manchas o moho.

Evitar los golpes fuertes y las caídas en la superficie, ya que esta podría agrietarse.

Evitar el uso de objetos afilados o ásperos que puedan rayar la superficie

Es recomendable utilizar posavasos o bases protectoras para evitar arañazos causados por objetos cortantes o abrasivos. Evita el contacto directo de utensilios que pasen temperaturas ambientales.