

POLÍTICAS GENERALES

Las campañas y eventos especiales ofrecidos, aplican solo para el tiempo y el canal de venta definido en la publicidad, quedando regidas bajo las normas vigentes de cada una y bajo las disposiciones de la ley 1480 de 2011.

RESERVA DE MERCANCÍA:

Cuando el cliente haga un avance en dinero para separar mercancía, o como parte del precio, o como señal de quedar convenidos, o cualquier otro motivo similar, se entenderá que el comprador, en caso de incumplimiento a su obligación de cumplir con las obligaciones derivadas de la compraventa, perderá dicho avance, a modo de cláusula penal, sujeta a la regulación prevista en el artículo 867 del Código de Comercio.

CONDICIONES DE ENTREGA:

Es necesario e indispensable que al momento de recibir la mercancía, se encuentre una persona adulta que verifique el estado de la misma. Esto evita malentendidos en cuanto a la calidad del producto recibido.

- Ventas en tiendas físicas, el tiempo de entrega de los pedidos es de (8) días hábiles, en Medellín y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá excepto Barbosa y (15) días hábiles para el Oriente Cercano zona urbana (Guarne, Marinilla, Rionegro, Llano Grande, El Retiro y La Ceja). Para otros destinos o ciudades, el cliente deberá consultar con un Asesor Comercial costos y tiempos de entrega.
- Ventas Online, solo aplica entregas en Medellín y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá excepto Barbosa y Oriente Cercano descrito anteriormente. Para otros destinos o ciudades, el cliente deberá consultar con un Asesor Comercial costos y tiempos de entrega.
- La entrega se realiza en condiciones normales de acceso al domicilio, por escaleras, ascensores y puertas en general. En caso contrario nuestro personal no está autorizado para ingresar por volados o demás situaciones que pongan en riesgo la seguridad del personal, tercero y la protección de los muebles.
- Cuando no existan las condiciones de acceso normales, el cliente debe gestionar con terceros los servicios de malacate asumiendo dichos costos, para facilitar el ingreso de la mercancía.
- Revisar personalmente la mercancía o asignar una persona de confianza para hacerlo, se debe informar antes de la firma de la factura las anomalías o inconformidades encontradas.
- Realizar acompañamiento permanente durante la entrega y/o armado.
- Disponer del espacio libre para el armado de los muebles, ya que nuestro personal no está autorizado para desarmar y trasladar mercancía diferente dentro o fuera del domicilio.
- Si en el momento de la entrega, no hay quien reciba en el domicilio, se deja constancia de la visita y debe acogerse a la nueva programación de despacho de MUEBLES FÁBRICAS UNIDAS S.A.S.
- Cuando el cliente requiera postergar la entrega de los productos comprados, el tiempo máximo será de 30 días calendario a partir de la fecha de facturación. Una vez transcurrido este período se le solicitará para que los retire dentro de los (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación, de lo contrario se entenderá por ley, que abandona dicha mercancía y MUEBLES FÁBRICAS UNIDAS S.A.S. deberá disponer de ella conforme a lo establecido en DECRETO 1413 DE 2018.

GARANTÍA LEGAL:

MUEBLES FÁBRICAS UNIDAS S.A.S, se obliga a responder por la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los muebles adquiridos.

El mueble que usted acaba de adquirir cuenta con una garantía legal de un (1) año, vigente a partir de la entrega del producto y una garantía suplementaria de tres (3) años, que cubre únicamente daños en la estructura de madera, ocasionados por hongos y plagas inherentes a la fabricación. MUEBLES FÁBRICAS UNIDAS S.A.S. responderá por los problemas de calidad e idoneidad que se presenten dentro del término de la misma, todo en razón de un adecuado uso, conservación e instalación del mueble adquirido.

El mueble no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad del comprador; MUEBLES FÁBRICAS UNIDAS S.A.S solo responderá por los problemas de seguridad que se presenten en situaciones normales de utilización del producto adquirido, teniendo en cuenta la duración, la puesta en servicio, la instalación y el mantenimiento del mismo. La garantía cubre la reparación gratuita de los defectos del mueble adquirido y el suministro de los repuestos que se requieran, conforme al artículo 11 de ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), solo en caso de que el bien no admita reparación, se procederá a su reposición, cambio de producto por otro de iguales o similares características o devolución de dinero.

ESPECIFICACIONES:

- Se advierte que por el uso, el transcurso del tiempo y las variaciones de temperatura se pueden producir cambios normales de color o textura de las telas, maderas y demás elementos que componen el mueble.
- Se entenderá que los forros, piezas internas y otros materiales utilizados en la fabricación del producto, podrán ser diferentes al material principal.

PARÁGRAFO PRIMERO: No obstante lo dicho en el término de la garantía de la presente disposición y de conformidad con lo establecido en el artículo 939 del Código de Comercio Colombiano, entregada la mercancía vendida, el comprador no será oído sobre defectos de calidad relacionados con golpes, manchas, quemaduras y cortes en telas o cueros, rayones, desprendimiento en los barnices, pinturas y cromados; sistemas eléctricos, cristales y bombillos rotos, desprendimiento de bordados y aplicaciones metálicas y de cualquier otro orden; siempre que dicho comprador haya examinado la mercancía en el momento de la entrega y recibido sin previa protesta.

PARÁGRAFO SEGUNDO: MUEBLES FÁBRICAS UNIDAS S.A.S exigirá del comprador el inmediato reconocimiento o el documento que acredite la entrega del producto a satisfacción, si el comprador no hace reserva de su facultad de protestar o de examinarlo, posteriormente se acogerá a lo dispuesto en el parágrafo "primero".

PÉRDIDA DE LA GARANTÍA: El comprador perderá la garantía en los siguientes eventos:

- Daños por uso indebido, maltrato, manchas, manipulación (como piezas quebradas, resortes reventados, entre otros), métodos de limpieza inapropiados, tratamientos químicos, exposición a la luz solar o pérdida de color, accidentes naturales, fluctuaciones de voltaje en la energía eléctrica, uso diferente al indicado y en general por el manejo del bien en situaciones anormales de utilización.
- Cuando el cliente recoge la mercancía personalmente o a través de un tercero, contratado directamente por el y firma el documento en constancia de haber recibido a satisfacción.
- Por el incumplimiento de las recomendaciones dadas para el cuidado del producto y su mantenimiento.
- Cuando nuestros técnicos especializados comprueben que la mercancía ha tenido intervención o reparación de terceros.
- Cuando este vencido el termino de vigencia de la garantía.

PARÁGRAFO PRIMERO: MUEBLES FÁBRICAS UNIDAS S.A.S se entiende autorizada para efectuar una revisión técnica del producto, previa la orden de reparación y/o sustitución de este.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En todo caso el comprador conviene expresamente en que la sustitución del producto solo procederá en caso de que, a pesar de la intervención técnica especializada, el defecto sea de tal naturaleza que no permita su reparación, a juicio de la empresa.

POLITICAS DE CAMBIO:

- Para realizar un cambio por satisfacción, el tiempo máximo establecido es de (5) días hábiles a partir de la fecha de entrega.
- El producto debe encontrarse en perfecto estado y sin haber sido armado.
- El valor del transporte generado por el cambio del producto, debe ser asumido por el cliente.
- No se realizan devoluciones de dinero.
- Por razones de higiene y sanidad los colchones, colchonetas, sábanas, edredones, sobrecamas, plumones, almohadas y protectores son considerados bienes de uso personal, por tal razón no procede el derecho de retracto, ni se aceptan devoluciones o cambios de dichos bienes cuando estos hayan sido usados o sustraídos de la unidad de empaque (caja o envoltura que los contiene). Teniendo en cuenta lo anterior, la efectividad de la garantía solo procederá cuando la solicitud se realice dentro del término de vigencia estipulado para cada uno de los productos y cuando las características de idoneidad, calidad y seguridad de estos no correspondan a las ofrecidas (Artículo 47 de la ley 1480 de 2011).
- Para colchones aplica la garantía del proveedor.

RETRACTO:

El derecho al retracto puede ejercerse dentro de los (5) días hábiles posteriores a la entrega del producto y solo aplica para compras realizadas bajo sistemas de financiación otorgados directamente por el proveedor, métodos no tradicionales o a distancia y para ventas online (Aplica políticas de cambio). En caso de ejercer derecho a retracto MUEBLES FÁBRICAS UNIDAS S.A.S. no se hará responsable de los valores cobrados por el servicio de financiación por terceros.

CUIDADOS DEL PRODUCTO

CUIDADOS GENERALES:

- No esponga el mueble a altas temperaturas, agua y/o humedad.
- No esponga productos de interior al sol o luz directa (saliente o poniente).
- No utilice el mueble en actividades para las cuales no está diseñado.
- En ningún caso situé elementos calientes, fríos o húmedos sobre la madera, estos pueden alterar las pinturas y acabados del mueble.
- No esponga el mueble a pesos exagerados o inapropiados para los cuales no está diseñado.
- No ubique el mueble cerca del aire acondicionado ya que podría causar deformación, decoloración y agrietamiento.
- Asegúrese de ubicar el mueble en un lugar donde este expuesto a la misma cantidad de luz, para evitar diferencias en el color.
- No utilice cepillos, esponjillas, detergentes o disolventes que puedan desteñir o deteriorar.

TELAS:

- aspire frecuentemente con movimientos circulares utilizando sólo la boquilla suave de la aspiradora.
- Limpie las manchas utilizando un jabón suave.
- No utilice o ubique telas, paños o materiales sobre el mueble que puedan teñir o deteriorar la tela.
- Se recomienda siempre hacer una prueba sobre un área no visible del producto para evitar daños o contrate un servicio de limpieza profesional.

CUERO Y SINTÉTICO:

- Limpie la superficie periódicamente, así se evitará la acumulación de polvo, aceites cutáneos y de transpiración.
- Utilice un jabón suave con pH neutro.
- Enjuague con un paño húmedo y limpio para despojar todos los residuos de jabón.
- Se recomienda siempre hacer una prueba sobre un área no visible del producto con una solución de jabón para evitar daños en el cuero o sintético.
- No utilice o ubique telas, paños o materiales sobre el mueble que puedan teñir o deteriorar el cuero.

VIDRIO:

- No someta a vibraciones muebles que contengan vidrio.
- No ponga objetos pesados en cualquier superficie de vidrio.
- Utilice un paño suave y libre de granos para limpiar las superficies de vidrio.
- Los líquidos limpiadores de vidrio pueden ser usados para limpiar estas superficies, sin embargo evite el contacto del líquido con las áreas de madera, ya que esto puede causar decoloración en el acabado de la superficie de la madera.

ALFOMBRAS:

- Gire periódicamente la alfombra, con el fin de proteger los bordes y el desgaste de uso.
- Evite plegar la alfombra esto evitará posibles deformaciones.

CROMADOS:

- Limpie las superficies cromadas con un paño que haya sido sumergido en una mezcla de agua y detergente con pH neutro muy bien escurrido e inmediatamente limpie la superficie con un paño seco y libre de granos.