

## **Términos y condiciones de garantías**

Recuerda que nuestra página web no es un canal de ventas ni un Marketplace, las compras se realizan mediante WhatsApp o los demás canales de contacto directo con asesor de ventas, por lo que a continuación encontrarás las definiciones generales de nuestros términos y condiciones de garantías. La garantía y los detalles específicos de ésta serán entregadas con la compra del producto.

- Pese a lo anterior, y para su conocimiento, se aclara que en el cuero con el uso cotidiano, es normal la aparición de arrugas y/o pliegues en el cuero del mueble. Esta es la resultante de la piel que se adapta a la forma de las espumas suaves del relleno.
- El cuero es un producto natural por lo que las cicatrices, marcas y variaciones en su color demuestran la genuinidad del mismo.
- Cuando el cliente va a realizar solicitud o uso de la garantía y se encuentra en otra ciudad donde no cubrimos ruta. La ley indica lo siguiente: para cubrir garantía, por mandato legal si el cliente está ubicado en otra ciudad nos debe hacer llegar el producto directamente a la fábrica o a la ciudad más cercana para poder cubrir la garantía. En el artículo 2 del decreto 0735 de abril 17 de 2013.

“... el consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del consumidor, y ...”

- La garantía de los productos estará vigente por el término indicado según las partes, así:

### **CUERO:**

- Cubre daños causados durante el transporte en vehículos autorizados y/o por manipulación de personal de la compañía en el momento de la entrega.
- 5 años de garantía.

### **RELLENOS Y COSTURAS:**

- 1 año de garantía por imperfecciones en el relleno, la espuma o irregularidades en la manufactura. No aplica en caso de mal uso.

- 1 año de garantía para costuras que se desprendan o presenten irregularidades de manufactura. No aplica en caso de mal uso.

#### ESTRUCTURAS INTERNAS EN MADERA:

- Garantía de por vida en fallas estructurales. Incluye daños causados durante el transporte en vehículos autorizados y/o por manipulación de personal de la compañía en el momento de la entrega.
- 5 años de garantía en fallas generadas por enfermedades en las maderas tales como hongos, comején, broma entre otros.

#### MADERAS:

- Cubre daños causados durante el transporte en vehículos autorizados y/o por manipulación de personal de la compañía en el momento de la entrega.
- 5 años de garantía en fallas generadas por enfermedades en las maderas tales como hongos, comején, broma entre otros.
- 3 años en dilataciones de la madera.

#### VIDRIOS:

- Cubre daños causados durante el transporte en vehículos autorizados y/o por manipulación de personal de la compañía en el momento de la entrega.
- 1 año de garantía por variación en textura y /o apariencia por calidad del vidrio.
- No incluye rayones, golpes o marcas causadas por mal uso.

#### PIEZAS METÁLICAS

- Cubre daños causados durante el transporte en vehículos autorizados y/o por manipulación de personal de la compañía en el momento de la entrega.
- 1 año de garantía por piezas con problemas de origen de fábrica.
- No cubre daños por mal uso.

#### BASES DE MUEBLES:

- Cubre daños causados durante el transporte en vehículos autorizados y/o por manipulación de personal de la compañía en el momento de la entrega.
- 1 año de garantía por piezas con problemas de origen de fábrica.
- No cubre daños por mal uso.

## HERRAJES

- Cubre daños causados durante el transporte en vehículos autorizados y/o por manipulación de personal de la compañía en el momento de la entrega.
- 1 año de garantía por piezas con problemas de origen de fábrica.
- No cubre daños por mal uso.

## IMPORTANTE:

- En las garantías enunciadas anteriormente Puro Cuero se compromete a reparar o sustituir el mueble o parte del mismo sin costo para el comprador, siempre que este haya sido usado bajo condiciones normales.
- Después de que el producto ha sido recibido a conformidad, la garantía no cubre maltratos o faltantes de mercancía, salvo que quien recibe la mercancía lo haya expresado claramente en el documento de entrega suministrado por el transportador.
- La garantía no aplica cuando hay daños causados por:
  - Maltrato
  - Cortes
  - Rayones
  - Impactos
  - Derrame de líquidos
  - Uso inadecuado de los productos
  - Alteraciones
  - Métodos inadecuados de mantenimiento y limpieza.
  - cuando se hayan realizado reparaciones por personal no autorizado por nuestra compañía.
  - Ubicación en ambientes inadecuados: luz directa del sol, cercanía a fuentes de calor, intemperie.

VIGENCIA. La vigencia de la garantía inicia con la fecha de la factura entregada.

## ¿Cómo puede el cliente solicitar la aplicación de la garantía de un producto?

Para hacer uso de la garantía, podrá presentar su solicitud por cualquiera de los siguientes canales de atención:

Link a <https://purocuero.com.co/contacto/>

A través de la línea de servicio al cliente:

Telefono fijo (604) 5410402 ext 200 – 216

Celular/Whatsapp 3183880275

Correo: [servicioalcliente@purocuero.com.co](mailto:servicioalcliente@purocuero.com.co)

**¿Qué información debo suministrar para solicitar la garantía?**

Al momento de solicitar la aplicación de la garantía, el cliente deberá suministrar la siguiente información:

- Identificación del cliente: nombre y cédula
- Factura de compra
- Dirección y teléfono del cliente
- Fecha de recibo de los productos
- Lugar de ubicación de los productos cuya garantía se solicita
- Breve descripción de los motivos por los cuales se solicita la garantía