

POLITICA DE GARANTIAS

En Zobbona estamos comprometidos con la calidad, por eso la incorporamos como uno de nuestros valores fundamentales.

Todos nuestros productos son hechos de forma artesanal a través de procesos manuales que pueden reflejar detalles en su estructura y acabado, que no se consideran fallas de calidad y que contribuyen a darles un sello de exclusividad y originalidad.

Todos nuestros productos son revisados cuidadosamente antes de su envío, y tomamos todas las medidas de precaución necesarias para asegurar que sean entregados en perfecto estado.

Nuestros períodos de garantía se cuentan a partir de la fecha de emisión de la factura:

1. Dos años de garantía sobre defectos de fabricación.
2. Dos años de garantía sobre la madera y herrajes móviles.
3. Un año de garantía sobre la pintura, siempre y cuando esta no sea expuesta de forma directa a la humedad, luz solar o intemperie.
4. Seis meses de garantía sobre la aparición de hongos, plagas y/o insectos.

Si bien la madera y los materiales de nuestros productos son de la mejor calidad, es importante que hagas un buen uso de ellos para asegurar su durabilidad. A continuación listamos algunas exclusiones a la garantía:

1. Daños causados por el mal uso del producto. Por mal uso se considera la exposición directa del producto a la luz solar, lluvia, altas temperaturas, intemperie, o por la ubicación del producto en zonas húmedas cercanas a piscinas, jardines, plantas, baños y demás.
2. Daños causados intencionalmente o de forma accidental.
3. Daños causados por reparaciones realizadas por terceros.
4. Daños causados por la manipulación y/o transporte posterior a la entrega.
5. Daños causados por una mala instalación o ensamblaje realizado por el cliente de forma independiente.
6. Daños causados por la acción de productos o sustancias químicas que modifiquen o deterioren la pintura y/o la madera.
7. Manchas generadas por elementos húmedos colocados sobre las superficies de madera.
8. Daños causados por un uso comercial.

En el momento de recibir el producto por favor ten en cuenta estas recomendaciones:

- Recibir el producto personalmente. Si no es posible, designa a una persona responsable y de confianza para realizar la recepción.
- Verifica la cantidad y el estado de los productos recibidos. La firma de la planilla de entrega indica tu entera satisfacción con el producto.
- Desempacar el producto con cuidado para evitar rayones o daños del mismo.

- Verifique si el tamaño de las escaleras y/o ascensores que dan acceso a tu vivienda son adecuados para el tamaño de los productos. Los costos logísticos adicionales serán asumidos por el cliente.
- Verifique los días y horas permitidas para la entrega de productos en tu lugar de residencia antes de coordinar la entrega con nosotros.
- En caso de que tengas algún inconveniente para la recepción de tu pedido, por favor informarlo con suficiente anticipación.

En el momento de hacer una reclamación o hacer efectiva la garantía, te recomendamos tener en cuenta lo siguiente:

- Todo producto sobre el que se vaya a hacer efectiva una garantía, debe ser recogido y transportado hasta nuestras instalaciones.
- Para hacer efectiva la garantía se hará un diagnóstico previo del producto. En caso de no cumplir con las condiciones para hacer efectiva la garantía, el cliente debe asumir los gastos de transporte generados por la recogida y/o devolución del producto.
- En caso de que el producto sea aprobado como garantía, Zobbona cubre el costo del transporte.
- La garantía se puede hacer efectiva mediante la reparación del producto o cambio del producto por uno de la misma referencia o similar. En caso de cambio por un producto de otra referencia, el cliente asumirá la diferencia en precio en caso de aplicar.
- Los procesos de reparación se realizan en un término máximo de 10 días hábiles.
- En caso que el producto se encuentre físicamente fuera de la ciudad de Cali, el proceso de reparación puede ser gestionado directamente en dicha ubicación o en una ciudad cercana.
- En los procesos de reparación o atención de una garantía se pueden presentar modificaciones en el color u otras especificaciones del producto, sin que esto implique la transformación de su diseño o uso.
- La devolución de dinero se hará en cumplimiento de la Ley de Protección del Consumidor y solo aplica en caso que el producto no pueda ser reparado o cambiado por otro igual o similar.

La madera es un elemento natural por eso es normal que con el paso del tiempo y los cambios de temperatura se agriete, se expanda, se encoja o presente algunos cambios en su forma y color. Ten en cuenta las siguientes recomendaciones para el cuidado de tus muebles y prolongar su vida útil:

- Limpie inmediatamente todo líquido o sustancia que caiga sobre el producto.
- Utilice protectores en caso que el producto este expuesto a rayones, salpicaduras, o manchas.
- Los productos de madera se pueden limpiar con un paño húmedo y secar inmediatamente. No usar cremas o ceras que puedan manchar la madera.
- Los productos textiles pueden ser limpiados con un jabón suave y un trapo húmedo.
- Vidrios y espejos deben ser limpiados frecuentemente con un paño seco o papel periódico. Solo usar liquido limpiavidrios.
- Los productos metálicos o fabricados en aleación de metales se pueden limpiar con un paño húmedo y secar inmediatamente.
- Limpie el producto en un espacio ventilado.