



**Abacadabra  
Muebles**

TRANSFORMAMOS TU HOGAR

# POLÍTICAS DE COMPRAS Y GARANTÍAS

**¡HOLA! AMAMOS SER PARTE DE TU HOGAR, NOS ENCANTA LO QUE HACEMOS Y ESPERAMOS PODER CUMPLIR TUS EXPECTATIVAS. POR FAVOR LEE CUIDADOSAMENTE LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES CON EL PROPÓSITO DE GARANTIZAR LA DURABILIDAD DEL PRODUCTO QUE ACABAS DE ADQUIRIR.**

## CAMBIOS:

Para realizar un cambio (de color, diseño, tamaño o cualquier otro detalle que genere una variación en el producto) tienes **hasta 3 días** después de realizada la compra para realizarlo.

## GARANTÍAS:

- Para hacer efectiva cualquier garantía, escribanos por medio de nuestra línea de WhatsApp **3154262451**, debe adjuntar evidencia de la garantía a reclamar y foto de la factura.
- Para llevar a cabo la garantía del producto como almacén **obsequiamos solo 1 envío dentro de la ciudad de Ibagué**, es decir que deberá hacernos llegar el mueble y una vez recibido puede durar un lapso de hasta 20 días hábiles dependiendo del caso, para dar solución y devolución del producto en perfectas condiciones nuevamente.
- No se dan muebles de intercambio mientras se le da una solución a la garantía presentada.
- En productos como nocheros, base camas, mesas de centro, una sola unidad como sillas o por mal uso del mueble, no se cubren envíos de garantía.
- Para **garantías en otros municipios** el cliente debe hacer llegar el producto al punto de venta y recogerlo nuevamente.

## CONDICIONES DE ENVÍO Y ENTREGAS:

- Envíos fuera del municipio de Ibagué **NO están incluidos**.
- El envío dentro de la ciudad de Ibagué es un obsequio por parte de nuestro almacén para algunos productos.
- En su factura esta especificado los términos y condiciones de compra y entrega.
- Si se retracta de su compra tiene hasta 24 horas para solicitar la devolución del dinero, de lo contrario deberá adquirir otro producto a su alcance. Productos de entrega inmediata no se hacen devoluciones.
- El día de la entrega debe contar con disponibilidad de tiempo en un lapso de 2 horas debido a que pueden haber factores externos que retrasen la hora pactada.
- Si el día de la entrega va a realizar el pago por transferencia o addi, recuerde hacerlo con anterioridad para no generar retrasos al transportador, así como esperas tu mueble a tiempo, otros clientes también.
- Para pagos con tarjeta, especificarlo al vendedor máximo con un día de anterioridad.
- Productos sin cancelar el 100% no se dejan en el lugar del destino. Los productos serán devueltos al almacén y gastos extras de envío serán asumidos por el cliente.
- Te agradecemos verificar el producto, las cantidades y su estado en el momento de la entrega, cuando aceptas recibir el producto entendemos que se encuentra en perfecto estado y a satisfacción con lo esperado. Cualquier anomalía debe ser informada en el mismo momento al transportador y detallada en su respectivo documento.

## SOBRE LA MADERA Y PINTURA:

- Para salas y comedores nuevos, garantía de 36 meses sobre plagas, 24 meses en defectos de fabricación o estructuras, 12 meses en desajustes por uso.
- En pintura poliuretano se brinda 6 meses de garantía por cambios de color, teniendo en cuenta que estos no deben estar expuestos al sol.
- La laca para madera y las dilataciones no tienen garantía.
- Es pérdida de garantía el mal uso de las mesas como dejar ollas calientes sobre esta, hacer uso de productos abrasivos de limpieza o dejar manchar con cualquier producto. Para su tranquilidad puede adquirir el vidrio de refuerzo para tener mayor protección y duración de este producto.
- Para productos como base camas, cabeceros, camas macizas, nocheros, tocadores, mesas de centro, tienen garantía general de 12 meses, pintura y dilataciones no tienen garantía.
- Tenga muy en cuenta que nuestros productos en su gran mayoría están fabricados con madera 100% natural, el color, los tonos y los detalles pueden variar significativamente por tratarse de un producto sin modificaciones cuando va en su color natural.
- Todos nuestros productos nuevos se encuentran totalmente inmunizados contra insectos y enfermedades normales en la madera, sin embargo, si en el lugar donde se encuentra el mueble existe otro contaminado, este tiene probabilidades de infectarse. Por lo tanto, debe retirar de manera inmediata cualquier otro mueble en esas condiciones, de lo contrario, perderá la garantía proporcionada por nuestro almacén.
- La madera es un producto natural, pero esto no implica que resista humedades o intemperie, evite que esta este expuesta al sol o al agua directamente.

## SOBRE TELAS Y ESPUMAS:

- Las telas tienen garantía de 3 meses según el proveedor por motas en la tela, la garantía se da teniendo en cuenta que las telas **NO SON PARA EXTERIORES** y estás **NO DEBEN** bajo ninguna circunstancia recibir luz solar directamente, ni en efecto lupa.
- Costuras del mueble cuentan con garantía de 30 días después de la entrega.
- Tenga en cuenta que hay telas con visos y estos no pueden verse exactamente igual en cada pieza, generando un efecto de tono más oscuro o claro en algunas partes.
- **Retardante de líquidos:** Ofrece una barrera especial por medio de químicos que proporcionan una repelencia a los líquidos para que los usuarios puedan secarlos a tiempo. Una exposición prolongada con el líquido o el paso del tiempo puede afectar la repelencia del material. (retardante no es igual a impermeable).

- **Amigable con las mascotas:** son telas que cuentan con tecnología de punta, pues no generan ansiedad en tus mascotas, lo que minimiza el riesgo de que las uñas se enreden en las fibras de los muebles. Además, cuentan con texturas que repelen los pelos de las mascotas, facilitando así, el proceso de limpieza de la tela. NO garantiza que la mascota no pueda afectar su estado.(amigable con las mascotas no es igual a antirasguño).
- Los visos dorados o plateados en las telas pueden desvanecerse con el tiempo al tratarse de una estampación decorativa sobre la tela y cambiar de color a verde o gris.
- Garantía para espumas en condiciones normales de uso solicite una revisión técnica.
- Recomendaciones para coger de espaldas o asientos sueltos, sacuda regularmente cuando aplique e intercambie la posición de los mismos frecuentemente (si el mueble lo permite). Esto garantizará un desgaste uniforme de los mismos.
- Para colchones la garantía es otorgada directamente por el fabricante, puede variar según el producto entre 6 meses a 10 años.

#### USOS ADECUADOS E INADECUADOS:

- Para la limpieza de cualquier producto tapizado: sacuda el producto con trapo blanco seco. Utilice un trapo humedecido con agua y shampoo para muebles, limpie las áreas percutidas o manchadas, siempre de manera suave y uniforme. No debe usar ningún producto abrasivo como detergentes, varsol o químicos derivados del petróleo.
- Los hongos y humedad en la madera es la garantía más habitual por tratarse de un material 100% natural. Cuando reciba su producto debe destaparlo inmediatamente para airearlo de manera adecuada, y así evitar la concentración de olores ocasionados por el proceso de fabricación, entre ellos pegantes o solventes.
- No cubrimos daños en estructura, materiales y tapizados ocasionados por el uso indebido, golpes o exposiciones a factores como luz solar y artificial, intemperie o humedad.
- Puede perder la garantía por el incumplimiento a los consejos brindados para el cuidado de los muebles o por una mala instalación realizada por el cliente. La garantía se cubre mediante el arreglo o cambio del producto después de haber llevado acabo la respectiva revisión técnica.
- El sofá o sofá cama no reemplaza un colchón, por su salud evite hacer un uso excesivo o inadecuado del producto. - Los herrajes clic del sofá cama no tienen garantía, procura moverlos al menos 1 vez por semana para que sigan teniendo un buen funcionamiento.
- Los brazos fijos o removibles de los sofás o sofá camas no están diseñados para soportar peso, por favor, evite sentarse sobre los brazos, de esta manera podrá garantizar la estabilidad y durabilidad de este accesorio.

#### TAMAÑOS DEL MUEBLE

- Todos nuestros productos tienen una medida estandar y estan diseñados bajo nuestra experiencia para cumplir la función requerida, si el cliente desea una medida especial esta debe ser informada al momento de la compra.
- Debe verificar las medidas del producto al momento de realizar la compra y confirmar que este no tenga problemas de acceso a su domicilio, en caso de algún inconveniente con el acceso del producto la responsabilidad es directamente del comprador liberando la responsabilidad sobre el transportador y el almacén. No quitamos puertas.
- Tenga en cuenta que las camas macizas pueden ir ancladas a la pared dependiendo del peso y tamaño.

#### NO TIENEN GARANTÍA, NI CAMBIO:

- Accesorios como manijas, bombillos, estoperoles.
- Productos de uso personal como almohadas, protectores de colchones y colchones.
- Los espejos y cristales en los muebles, por tratarse de un producto ajeno a nuestro proceso de fabricación.
- Es causal de pérdida de garantía si el cliente decide hacer modificaciones al mueble posteriores al recibir el producto.
- Productos con imperfectos de fabrica en oferta.

#### RESTAURACIÓN DE MUEBLES:

- Todos los productos restaurados, los reparados, remanufacturados o discontinuados no tienen ningún tipo de garantía por tratarse de un mueble usado. Estos pueden generar inconvenientes a su posterior reparación debido a que la madera no se cambia, solo se reacondiciona la tela y se ajusta para un nuevo ciclo de uso, pero no es un mueble fabricado por nuestra empresa.

#### PRODUCTOS SEPARADOS

- Recuerde que puede separar su compra con una cuota inicial, pero tendrá un plazo de hasta 90 días para pagar el saldo y retirar el producto de nuestro almacén. De lo contrario, incurrirá en una multa de \$3.000 pesos por día de retraso que equivalen al espacio que ocupa tener este en bodega.

**NOTA:** Todos los términos y condiciones de su compra están especificados en la factura, al firmarla usted acepta todo lo que está estipulado y no podrá hacer cambios posteriores a los escritos allí o pactados en este documento de políticas de compras y garantías.

***Queremos que te sientas orgulloso del espacio que creaste para ti, compártelo con otras personas, únete a nuestro #TransformeMiHogar con @Abracadabramuebles en facebook o instagram, queremos mostrarle al mundo lo feliz que estás.***

Cordialmente,

**Abracadabra Muebles**  
**Nit. 1110591830-1**