

Estimado cliente,

En caso de necesitar presentar una reclamación por un defecto o un mal funcionamiento del producto lo invitamos a que lea nuestra política de Garantías y el proceso para hacerla efectiva.

Es importante aclarar que cuando se hace efectiva una garantía el fabricante o El Distribuidor, según sea el caso, realizará el reemplazo de las piezas defectuosas sin costo y de similares características.

También se hace necesario informar que en caso de determinarse que no proceda la garantía, el cliente asumirá todos los costos relacionados a la reparación del producto, incluyendo la visita de inspección y análisis realizada por el técnico.

A continuación, encontrará los términos y condiciones de nuestra compañía para hacer efectiva una garantía:

1. TIEMPO DE COBERTURA

Nuestros productos cuentan con los siguientes tiempos de garantía:

TIPO DE PELÍCULA	TIEMPO DE GARANTÍA
Películas decorativas	3 años
Películas Metalizadas y Cerámicas Eco	10 años
Películas Cerámicas uso residencial	15 años
Películas Cerámicas uso comercial	10 años

El tiempo de garantía empieza contar desde el momento en que se emite la factura de venta del producto.

2. COBERTURA

La garantía aplica cuando se presentan las siguientes situaciones:

- Agrietamientos, peladuras o descamación en la superficie del producto.
- Desprendimiento del material con respecto al vidrio.
- Separación de capas de la película.
- Formación de burbujas en la superficie.

Más información en nuestra **Línea 3012394703**
Calle 41 # 76 – 77 Piso 1 | Sector Laureles | Medellín

www.luxuryhs.co

- Decoloración del tinte.

3. EXCLUSIONES

La garantía del producto no cubre los siguientes aspectos:

- Arrugas, marcas o tallas sobre la superficie del material ocasionadas por roces y/o golpes
- Cortes / perforaciones ocasionados por el maltrato o el mal uso de cuchillos/as o elementos cortopunzantes causados posterior a la instalación del producto.
- Daño en el producto que haya sufrido alteraciones que no hayan sido autorizadas por la fábrica de manera escrita; cortes o cambios en las medidas originales.
- Oxidación o corrosión del producto o de sus componentes debido a su exposición en ambientes húmedos tales como cocina, baños, saunas, turcos, entre otros, o por la exposición del producto a la lluvia o al rocío. Todos los productos están diseñados para ser instalados y usados en espacios interiores, no son aptos para uso en áreas externas.
- Manchas inmediatas o posteriores generadas por el uso de líquidos, químicos, pinturas, tintas, limpiavidrios, limpia pisos, thinner, Varsol, detergentes, u otros agentes externos que caigan sobre la superficie.
- Marcas, manchas, sombras, arrugas, magulladuras, rayones, perforaciones y rasgamiento del producto ocasionados por poner elementos externos sobre o contra el producto tales como muebles, camas, sillas, cajas, entre otros.
- Manchas, marcas o residuos sobre productos generados por insectos.
- Desprendimiento de la superficie sobre la cual se instaló el producto. En caso de instalar un producto nuevo sobre una película más antigua no aplicara la garantía sobre la instalación del producto.

4. PROCESO DE SOLICITUD DE GARANTÍAS

El cliente puede enviar un correo electrónico a **ventas2@luxuryhs.co** o comunicarse a nuestra línea **301239 4703**, en caso de que un producto requiera garantía, con la siguiente información:

- Nombre completo de la persona que solicita la garantía. Este deberá ser la persona natural o representante legal (en caso de ser empresa) a nombre de quien se realizó la factura. Se debe incluir número de Cedula, Cedula de Extranjería o NIT.
- Numero de factura correspondiente al producto
- Persona de contacto o representante encargado de atender a nuestro personal.

- Descripción completa del problema que se evidencia en el producto para que el departamento de garantías pueda identificar las posibles causas y soluciones pertinentes y pueda actuar de una manera eficiente ante un posible cambio de piezas o de producto.
- Enviar imágenes o videos que permitan hacer un diagnóstico rápido y acertado del defecto.

Con la anterior información nuestra área de garantías realizará la programación de una inspección en el sitio para verificar las condiciones y estado del material para determinar las posibles causas del daño o alteración del material.

Luego de verificar las posibles causas del daño o alteración del producto y de determinar que el daño en el material efectivamente aplica como garantía, el fabricante o El Distribuidor, según sea el caso, realizará el reemplazo de las piezas defectuosas sin costo, y de similares características.

También se hace necesario informar que en caso de determinarse que no proceda la garantía, el cliente asumirá todos los costos relacionados a la reparación del producto, incluyendo la visita de inspección y análisis realizada por el técnico.

5. COSTOS ASUMIDOS POR EL FABRICANTE EN CASO DE GARANTÍA:

Si se determina que la falla o daño que presenta el producto es por un defecto de manufactura, el fabricante asumirá los siguientes costos:

- Transporte del producto desde la planta hasta el lugar de instalación.
- Materiales y herramientas necesarios para corregir el defecto o falla del producto.
- Mano de obra necesaria hacer la corrección del defecto o falla del producto.

6. COSTOS NO ASUMIDOS POR EL FABRICANTE EN CASO DE GARANTÍA:

Si se determina que la falla o daño no es por un defecto de fabricación, el cliente podrá realizar la compra del producto nuevamente y se le informará el valor de los servicios que sean necesarios para realizar el cambio del producto.