



## **GARANTÍA DE PRODUCTOS**

### **FABRICADOS POR CEDICOH**

El Mobiliario fabricado por **CEDICOH**, se realiza con maderas naturales e industrializadas que aseguran la total satisfacción de cliente, por lo tanto, el tiempo que cubre la garantía es de 1 año, a partir de la fecha de entrega de su pedido.

**CEDICOH**, otorga garantía contra defectos de fabricación, sobre los muebles que produce y vende y fija como norma atender oportunamente el servicio, en un término no mayor a treinta (30) días hábiles desde el momento de recibidos los productos en la fábrica. Por política interna de la empresa y dando cumplimiento a la ley colombiana de servicio al consumidor ley 1480 de 2011 y el decreto 735 de 2013.

**Para que la garantía de sus muebles sea efectiva, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:**

- a. No use disolventes, removedores, jabones, lustra muebles para su limpieza, ni ningún otro producto químico. Use un paño húmedo limpio.
- b. Use siempre porta calientes, individuales o algún otro mecanismo de protección a altas temperaturas.
- c. Evite golpes y rayones con objetos contundentes y punzantes.
- d. No los exponga a rayos solares por tiempos prologados para que no se decoloren y deformen ya que están fabricados con productos naturales y químicos.
- e. Tenga en cuenta que son productos fabricados con productos naturales y por lo tanto deberán tener un uso y manejo adecuado.
- f. En el momento de trasladar un mueble de posición este deberá ser levantado completamente del piso y no ser arrastrado o halado para evitar rasgaduras en su base.
- g. El mobiliario restringe su uso únicamente para interiores, en caso contrario el cliente solicitara un certificado de que el mobiliario es para uso en exteriores.
- h. El mobiliario no es apilable y su bodegaje debe ser individual.

En caso de que el mobiliario en reclamación no haya utilizado las instrucciones de uso del mueble la empresa **CEDICOH se abstendrá de recibir el mobiliario y tomarlo como garantía.**

Especialmente la garantía que se otorga ampara los siguientes defectos:

- a. Que el mueble se dilate o se raje significativamente por un pegue.
- b. Que el mueble se desajuste o desarme con el uso normal.
- c. Que se desprendan o se desajusten los herrajes, sin causa aparente.
- d. Que se vea afectado por plagas, como las termitas.
- e. Que se levanten significativamente los enchapes con el uso normal.

Cuando se trate de telas, cueros o colchones comercializados por la empresa, que resulten con defectos de fabricación, CEDICOH procederá a pedir la respectiva garantía con los fabricantes de dichos productos y el tiempo de respuesta y procedimiento a seguir dependerá de dicho proveedor.

**Específicamente la garantía NO cubre los siguientes defectos y servicios:**

- a. Deterioro normal de la pintura, en decoloración por envejecimiento natural y sensibilidad al polvo y luz y/o peladuras normales por el uso o desgaste.
- b. Deterioro debido a exposición a altas temperaturas y riesgo de líquidos, alimentos u otras sustancias fuertes que utilicen para el uso o mantenimiento de estos.
- c. Vidrios, espejos, bombillos halógenos, led, que se rompan o dañen una vez instalados y entregados.
- d. La madera por ser un producto natural, presenta algunas imperfecciones como variaciones de vetas y nudos que afectan la uniformidad del color de los muebles, por lo tanto, la garantía no cubre estos aparentes defectos.
- e. Resultado del uso y manejo inadecuado del producto.
- f. En producto alterado por el cliente sin previo consentimiento por escrito de **CEDICOH**.
- g. En muebles con materiales no especificados en la Orden de Servicio/ compra o Factura.
- h. Transporte del mobiliario, del personal de la empresa hacia el domicilio del cliente

**PROCEDIMIENTO PARA OBTENER LA GARANTÍA:**

Para hacer efectiva su garantía envíe un correo electrónico a [jefeproyectos@cedicoh.com](mailto:jefeproyectos@cedicoh.com), indicando el número de su factura y el desperfecto, adjunte imágenes, órdenes de compra y detalle de la solicitud de la garantía.

Una vez requerida la garantía, la empresa evaluará con un técnico el daño y si se encuentra dentro de las condiciones aquí pactadas, procederá en los siguientes Diez (10) días hábiles a emitir un comunicado por correo electrónico informando al cliente las causas por las cuales son o no son aceptadas las garantías.

De ser aceptada la empresa contará con los siguientes treinta (30) días hábiles para cubrir la garantía. Desde la fecha en que el mueble o artículos fueron recibidos a satisfacción en la fábrica, el cliente debe llamar para coordinar el retiro oportuno para evitar que se deterioren por causa del bodegaje.

Esta garantía se hará válida en reclamaciones que resulten de cualquier defecto de manufactura. Siempre que el producto se encuentre en poder del cliente y con todos sus componentes originales y el desperfecto no sea por algún motivo ya mencionado anteriormente.

Las garantías se otorgan en la fábrica, situada actualmente en la Carrera 53 No. 76-45 en la ciudad de Bogotá D.C; teléfono: 6014625449. Si por algún motivo la fábrica es trasladada a otro lugar de la ciudad, es requisito obligatorio hacer llegar sus productos a la nueva dirección. Lo anterior implica que NO ES obligación de **CEDICOH** recoger ni llevar el mueble desde o hasta el sitio donde se encuentra instalado.

CEDICOH NO hace modificaciones después de firmada la cotización y la orden de producción. Por ser productos únicos y exclusivos NO se hacen devoluciones de dinero, cualquier modificación tiene costos adicionales y toda solicitud ingresa por GARANTIA.