

Política de garantía

En Probibliotecas SAS nos comprometemos a ofrecer productos de alta calidad y satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Esta política de garantía establece nuestros estándares para garantizar la calidad y el funcionamiento de nuestros muebles fabricados para instituciones educativas. Nos esforzamos por brindar un servicio excepcional y asegurar la plena satisfacción de nuestros clientes. A continuación, detallamos nuestros procedimientos para hacer valer esta garantía y las condiciones bajo las cuales se aplica.

- 1) **TIEMPO DE COBERTURA:** Nuestros muebles cuentan con un (1) año de garantía contra defectos de fabricación garantizando de esta manera el correcto funcionamiento y calidad del mueble.
- 2) **DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS FABRICADOS A LA MEDIDA:**
 - a. Los productos fabricados a la medida según especificaciones del cliente no son elegibles para devolución, ya que son producidos exclusivamente según las necesidades y preferencias del cliente.
 - b. El cliente es responsable de proporcionar especificaciones precisas y revisar la información antes de confirmar el pedido.
 - c. En caso de errores en la fabricación por parte de Probibliotecas S.A.S. o Escolari S.A.S., se realizarán las correcciones necesarias conforme a la política de garantía establecida.
- 3) **ETIQUETA:** Todos nuestros muebles están marcados con un sello de seguridad que **NO** debe ser removido, este sello contiene un número de serie que identifica el mueble. *Nota: la cojinería no tiene sello de seguridad.*
- 4) **PROCESO DE SOLICITUD:** Para solicitar o hacer válida su garantía es necesario enviar un correo electrónico a clientes@probibliotecas.com.co con la siguiente información: Nombre del cliente, Número de factura de compra, Número de serie (visible en el sello de seguridad), Descripción detallada del problema, Enviar fotos del daño, Nombre, correo y teléfono de la persona encargada de tramitar la garantía.
- 5) **COMPRADOR ORIGINAL:** La garantía solo aplicará para el comprador original.
- 6) **REEMPLAZO:** En caso de necesitar reemplazar una pieza o mueble, se fabricará del color original. Sin embargo, Probibliotecas no se hace responsable por las variaciones de tonalidades del mobiliario adquirido anteriormente.
- 7) **NO COBERTURA:** Nuestra garantía **NO** será válida ni aplicará en los siguientes casos:
 - a. El mueble **NO** tiene el sello de seguridad de Probibliotecas.
 - b. El número de serie del sello de seguridad no coincide con la descripción del mueble.
 - c. Cuando el pedido es recibido a satisfacción por el cliente o por la persona designada por él, posteriormente no se reciben reclamaciones respecto a la apariencia del mueble tales como golpes, rayones y/o daños en el tapizado, etc.

- d. Cuando el mueble fuese usado en las condiciones distintas a las normales o fuera utilizado con otros fines distintos para los que fue diseñado.
- e. Presente golpes evidentes, maltrato o cualquier uso que no fuera apropiado para el mueble.
- f. Por desastres naturales.
- g. Desgaste natural de telas, costuras, laminados de alta presión, recubrimientos, etc.
- h. Por exposición directa al medio ambiente o sus elementos como son lluvia, nieve, humedad, polvo, fuego o luz directa del sol.
- i. Por exposición o tratamiento con productos químicos.
- j. Traslados, Mudanzas o cualquier movimiento del mueble fuera del domicilio original al que fue enviado.
- k. Productos que no hayan sido instalados por el personal de Probibliotecas no cubre defectos generados por la instalación.
- l. No son considerados defectos de fabricación las diferencias que existan entre imágenes y materiales reales de procedencia natural como maderas, telas, laminados de alta presión, etc.

Cuando acepta una cotización está certificando que conoce y acepta las condiciones de garantía aquí descritas. Probibliotecas S.A.S. y Escolari S.A.S. no se hacen responsables por supuestos.