



GARANTÍA DE PRODUCTOS

Código: F-SAC-06
Versión: 03
Fecha de
actualización:
24/01/2024

MUMA S.A.S, declara que sus productos cumplen con el proceso de inspección técnica y así garantiza la idoneidad de los productos en términos del uso indicado. La garantía está basada en el estatuto del consumidor, Ley 1480 2011, que rige a partir de abril de 2012. ARTÍCULO 8o. TÉRMINO DE LA GARANTÍA LEGAL. “El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al cliente”.

En **sillas giratorias** el término de garantía por defectos de fabricación es de dos (2) hasta cinco (5) años, según la referencia de silla (*consultar con el asesor la garantía específica*), excepto para componentes como: las bases en nylon, apoyo lumbar, cilindros a gas los cuales tienen garantía de un (1) y seis (6) meses para rodachinas.

Para **puestos de trabajo, mesas de juntas y reuniones, barras, escritorios** se garantiza la parte estructural contra defectos de fabricación entre dos (2) y cinco (5) años, excepto para niveladores que tienen seis (6) meses. Este tipo de mobiliario no se debe arrastrar o dejar caer, ya que se puede desajustar la estructura de la superficie o causas abolladuras, rayas o daños a las mismas y puede generar desprendimiento o daño de niveladores.

En **mesas auxiliares, complemento, estudiantiles y para áreas de alimentación** se garantiza la parte estructural contra defectos de fabricación por tres (3) años, excepto para pintura y tapizados que son dos (2) años y niveladores y tapones o accesorios que tienen seis (6) meses. Este tipo de mobiliario no se debe arrastrar, dejar caer o exponer directamente a cantidades abundantes de agua.

Para **sofás, poltronas, tándems y puffs**, la garantía es de tres (3) años contra defectos de fabricación, excepto para niveladores y tapones o accesorios que tienen seis (6) meses. En los textiles y algunos componentes de madera, se presentan variaciones en los procesos industriales de los proveedores, por lo cual, MUMA no puede garantizar un tono exactamente igual entre lotes de textiles o madera.

En los **butacos, sillas metalplásticas / base madera y universitarias**, el término de garantía por defectos de fabricación es de tres (3) años contra defectos de fabricación, excepto para botas y rodachinas que tienen seis (6) meses y bases en madera que tienen dos (2) años. En los plásticos, textiles y algunos componentes de madera, se presentan variaciones en los procesos industriales de los proveedores, por lo cual, MUMA no puede garantizar un tono exactamente igual entre lotes de inyección o producción de estos materiales.

Las **sillas monoblock** para áreas exteriores, cuentan con cinco (5) años por defectos estructurales o de fabricación y dos (2) años por decoloración. En los plásticos se presentan variaciones en los procesos industriales de los proveedores, por lo cual, MUMA no puede garantizar un tono exactamente igual entre lotes de inyección.

Todos los **almacenamientos metálicos y metal-madera**, tienen garantía de tres (3) años por defectos de fabricación, excepto para pintura, madera o textiles que son dos (2) años y seis (6) meses en niveladores o accesorios.

Los demás accesorios como: **tableros, carros multipropósito** tienen garantía de un (1) año contra defectos de fabricación.

Para **sistemas eléctricos** la garantía es de un (1) año contra defectos de fabricación, no aplica sobre la instalación y/o cableado del mismo u otras actividades ejecutadas por terceros.

En sistemas de **cerraduras, bisagras, correderas** se garantiza el buen funcionamiento y calidad durante un (1) año, teniendo en cuenta que dicho término de garantía es el que conceden los fabricantes de estos elementos.

Productos fuera del portafolio tienen un (1) año de garantía contra defectos de fabricación o se traslada la garantía del proveedor.

Los productos como superficies o estructuras metálicas con daños por humedad o acción directa de agua no están cubiertos por garantía, excepto, aquellos que MUMA haya diseñado para estar en áreas exteriores.



GARANTÍA DE PRODUCTOS

Código: F-SAC-06
Versión: 03
Fecha de
actualización:
24/01/2024

En todos los **productos con tapicería**, se ofrece garantía de 1 año sobre las propiedades del tejido, como son: abrasión, estructura del tejido, conservación del color en condiciones de uso y cuidados recomendados para el tejido. La garantía no cubre tratamientos inadecuados, falta de mantenimiento o prescindir de las recomendaciones de uso.

PRODUCTOS DE OUTLET

En Muma ofrecemos variedad de productos que funcionalmente están bien y que, por algún detalle estético, porque se discontinúan colores o diseños para renovar portafolio o porque han sido utilizados en exhibición, se consideran de OUTLET y, por tanto, tienen consideraciones especiales de precio y de garantías diferenciadas.

El tiempo de garantía para productos OUTLET, es de tres (3) meses, aplicable para defectos estructurales, es preciso señalar que no aplica para detalles estéticos, rayones, decoloraciones, y este término comienza a contar a partir de la fecha de la entrega del producto.

Los términos de garantía no serán aplicables respecto a las exclusiones relacionadas en este documento y son aplicables respecto a las piezas que presenten el defecto de fabricación y no respecto al producto completo. Se entiende como defecto de fábrica cualquier desviación de las especificaciones de diseño que se puedan presentar durante la fabricación del producto y que resulte en una deficiencia de este, para los casos en que sea aplicable, tendremos en cuenta el concepto del fabricante original del material que esté involucrado dentro de la manufactura del producto.

Los colores de los productos en nuestra página y catálogos son referenciales, puede existir una pequeña diferencia con las tonalidades de lote a lote, lo cual no aplica para garantía.

Si debido a la atención de una garantía MUMA realiza el reemplazo del producto o componente defectuoso, nos reservamos el derecho de recoger y/o retener en plena propiedad el producto dañado y/o solicitar la destrucción de este.

La garantía pierde validez en los siguientes casos:

- Uso y desgaste normal de los materiales.
- Una vez esté vencido el término de duración y aplica para el comprador que figura en la factura.
- Producto reparado o intervenido por personas ajenas a MUMA o que hayan cambiado alguna de sus partes o modificado el diseño original.
- Errores en las especificaciones solicitadas en la orden de compra enviada por el cliente.
- Cuando el producto presente desajuste en la estructura, abolladuras, rayas, desprendimientos causados por arrastrar o dejar caer el mobiliario.
- Cuando se identifique que no se ha realizado el mantenimiento adecuado a los productos. Se recomienda solicitar cita de revisión técnica anualmente.
- Todo defecto debido al abuso o mal uso de los productos (golpes, limpieza con productos abrasivos, entre otros etc.), y aquellos que se hayan estropeado por estar cerca de un foco de calor o de humedad, falta de mantenimiento, cargas para las que no está diseñado el producto y/o sus componentes.
- Cuando el uso, cuidado y operación del producto no haya sido de acuerdo con las instrucciones contenidas en el manual de uso y/o de operación.
- Producto afectado por almacenamiento inapropiado, daños originados por transporte ajeno a MUMA, por causa de obra civil en las instalaciones del cliente.
- Piezas faltantes que no se hayan registrado en el acta de recibo y que no se haya informado máximo en los 8 días siguientes a la entrega del proyecto.
- En ningún caso el Cliente podrá reclamar a MUMA por perjuicios directos o indirectos, lucro cesante, ni daños morales o pecuniarios de cualquier índole, terrorismo, desastres naturales sufridos como: Inundaciones, incendios, terremotos, tormentas eléctricas, golpes, o accidentes de cualquier naturaleza.



GARANTÍA DE PRODUCTOS

Código: F-SAC-06
Versión: 03
Fecha de
actualización:
24/01/2024

Procedimiento para la reclamación:

El equipo de Servicio al Cliente está disponible para recibir las diferentes PQRS, para lo cual tenemos el siguiente proceso:

- El cliente debe comunicarse con Muma describiendo la novedad presentada, la referencia del producto, el número de pedido o factura, adjuntando la información al correo de: scliente@muma.co, e indicando la disposición de tiempo y permisos para ejecutar la visita y/o garantía. Para contacto telefónico o Whatsapp disponemos de las siguientes líneas: +57 3207274012 / +57 3157755466
- Con la información recibida sobre la situación presentada, se realiza investigación de lo sucedido y se genera un concepto para definir si es garantía y máximo en 48 horas hábiles se genera respuesta del proceso a seguir.
- Cuando es garantía los tiempos de respuesta son:
 - Para servicio técnico (solo revisión): 48 horas hábiles.
 - Cambio de componentes: entre 6 y 24 días hábiles según el tipo de producto.