

GARANTÍAS

Iteknia garantiza que sus productos están libres de defectos de fabricación en los materiales, acabados y mano de obra en condiciones normales de uso en un entorno Contrac por un período de 3 años.

Procedimiento para la aplicación de garantía:

Realizar solicitud por escrito al email clientes@iteknia.mx

Información requerida:

- Cliente, Proyecto y Orden de compra de referencia.
- Nombre o descripción del mueble a reportar.
- Detallar la falla reportada.
- Imagen general del mueble y detalle de la falla.
- Persona que reportó la falla.
- Persona contacto para coordinar la atención de la falla.

La atención procede de la siguiente forma:

- Con base en la información recibida del cliente y/o una posible valoración física, Iteknia emitirá en 2 días hábiles, un informe de valoración de la garantía.
- Iteknia ofrecerá el mejor tiempo posible de entrega del producto sujeto de la garantía, para no afectar al usuario final, mismo que será presentado en el informe de valoración.
- En el caso que de acuerdo al informe de valoración no aplique la garantía, Iteknia ofrecerá un precio de reparación por debajo del precio del mercado.
- La garantía aplica en el sitio de entrega de la mercancía acordado en la compra.

Se consideran defectos de fabricación:

Sobre muebles tapizados:

- Descosadura en puntos de unión.
- Rasgadura de la tela en puntos de unión.
- Botadura de algún resorte de acero en asientos.

En muebles de madera y tablero:

- Fractura de alguna pieza de madera por algún defecto de madera o ensamble.
- Movimiento de madera que afecte el diseño o estructura del mueble.
- Desprendimiento del material enchapado.
- Caída de baleros en correderas de cajones.
- Reacciones de lacas que afecten la vista o textura del mueble.
- Plagas en troncos o vigas de madera.

En muebles de metal:

- Fracturas en soldaduras.
- Oxidación en materiales garantizados contra ello.

En cortinas:

- Descosadura en puntos de unión.
- Oxidación de piezas.

No aplica en caso de:

- Falta de mantenimiento.
- Daños por uso indebido o accidentes.
- En textiles, consecuencias de limpieza, cuidado incorrecto o aplicación de algún protector.
- Cualquier condición de desgaste que no sea por común o de cualquier uso para el cual no fue diseñado el producto.
- La inalterabilidad del color.
- El ablandamiento de materiales de relleno por uso normal.
- Daños imputados al mal manejo del mueble.
- Derrames de líquidos.
- Equipos expuestos a descargas eléctricas.
- Uso de cloro.
- Al no aplicar aceite en muebles de madera expuestos al exterior.
- Manchas o fracturas en materiales pétreos.

En los casos EXW, los daños que correspondan al transportista deberán imputarse a su responsabilidad con el apoyo en costeo por parte de Iteknia.