



## Consideraciones Generales y Políticas de Garantía

Enero 2017

Todo presupuesto aprobado se regirá por las condiciones generales y políticas de garantía descritas en este documento tanto en sus productos como el servicio asociado al/los mismo(s). Información explícita en los documentos formales de cotización entregados a todos los clientes de Cortinas.cl

### Desglose por servicio y/o productos

#### Agendamiento y terreno

##### **a) Cliente solicita agenda de atención en oficina de ventas**

Tendrá derecho a ser informado de su solicitud de agendamiento con un rango flexible de aprox 1 hora de reunión en agenda simple, de lo contrario si el cliente requiere más de este tiempo dado la envergadura de su necesidad y/o tiempo de decisión puede solicitarla en contacto directo con la oficina de ventas o incluso tomar 2 horas seguidas.

Será responsabilidad de Cortinas.cl cumplir con el rango horario establecido y entregar la mayor cantidad de información solicitada por el cliente a fin de que éste pueda salir de la oficina con información clara y precisa.

Cientes no agendados

Si un cliente llega sin previa agenda será atendido sin problemas, siempre y cuando el ejecutivo esté disponible y sin clientes, a su vez será informado de la estimación de espera que podría tener para su reunión según la agenda del día.

##### **b) Cliente solicita visita técnica de medición a domicilio / opción muestras**

En la visita se realizará la medición, toma de fotografías y análisis técnico de factibilidad de instalación para el/los producto(s) que el cliente detalle como necesidad. Esta información es enviada al día siguiente de la medición a nuestra oficina de ventas para procesar y entregar una cotización y/o información fiel a la solicitud del cliente.

Respecto a la posibilidad de llevar muestras al domicilio del cliente, podrán llevar algunas muestras previo "filtro" de las mismas realizado en comunicación previa a la agenda. (No se llevan todas las muestras de todos los productos a domicilio) De hecho para cortinas del tipo tradicional, ojetilladas, (de costura) las telas sólo pueden ser revisadas en opción A) Agendamiento en oficina de ventas, no así a terreno.

El cliente tendrá derecho a recibir una agenda definida en día y rango horario para lo cual a su vez en caso extremo y/o fortuito podrá tener comunicación directa con el móvil de terreno a fin de ajustar rango y/o comunicar algún imprevisto de manera recíproca entre cliente y servicio de terreno para lo cual al momento de agendar se solicitarán los datos de contacto del cliente. Se entiende y define que los rangos de tiempos son estimados y en ningún caso podrá ser exigida puntualidad hacia el equipo de terreno dado a las modificaciones de tiempo que se van generando durante el día como el tráfico incierto de la ciudad. Incluso en fechas específicas podrían ser anuladas visitas para recalendarizar debido a restricciones vehiculares informadas a última hora por organismos estatales, lo cual nos imposibilita de predecir dichas decisiones de estado.

##### **c) Agenda de Visita a Terreno y/o Instalación**

Las calendarizaciones de las instalaciones y/o mediciones son generadas de acuerdo a las rutas que se van creando día a día y actualizando por distintos motivos. Por tanto informamos a los clientes vía email detallando la ruta asignada y el rango de tiempo estimado en el cual se desarrollaría la gestión de terreno. Éste rango en ningún caso obliga a la puntualidad ya que por trabajos anteriores y tráfico incierto los tiempos van generando modificaciones. Sin embargo, trabajamos en revisar la mayor cantidad de variables que puedan afectar dicha estimación antes de generar el correo de asignación de agendamiento de terreno. Los técnicos usarán una fracción del rango indicado para desarrollar la gestión de terreno ya sea medición e instalación.

Si el cliente no está disponible por A, B o C motivos para la asignación realizada debemos re-agendar de acuerdo a las próximas rutas y calendarización. Lamentablemente no podemos asegurar un día y horario a "gusto" del cliente. Sin embargo, con tiempo (más de 5 o 6 días hábiles de antelación) podemos re-agendar y crear una ruta de inicio en el domicilio de algún cliente con una extra complicación horaria.

## Una vez aprobado el presupuesto

#### Consideraciones y Post Venta General

**1º:** Cortinas.cl se compromete a realizar la provisión e instalación de los productos y servicios indicados en el presupuesto en la **fecha estimada**, siempre que el/los proveedores (Marcas de Distribución Oficial de Cortinas.cl) no informen alguna reprogramación, ya sea por quiebre de stock, falta de componentes o algún otro motivo, lo que podría eventualmente retrasar la entrega.

**2º:** Cliente declara conocer y aceptar a conformidad los productos y servicios indicados en el presupuesto adjunto, los que no serán modificables una vez ingresado el pedido a producción. Se detalla tipo de cortina, tela, colección, color, y otros.

**3º:** Los productos comercializados por Cortinas.cl están amparados por 2 tipos de garantía una de ellas es la garantía de instalación (3 meses detalles de gestión en [www.cortinas.cl/postventa](http://www.cortinas.cl/postventa) ) y la garantía de los productos dependiendo de la marca y tipo de producto cada fabricante y marca en representación presenta distintos años de garantía desde la compra. Desde 1 hasta 5 años definidos estrictamente al productos. Detalles de Postventa en [www.cortinas.cl/postventa](http://www.cortinas.cl/postventa)

La garantía consiste en cubrir daños por materiales defectuosos, errores de fabricación, tanto de la cortina como sus componentes. La garantía no cubre defectos o daños causados por accidentes, actos violentos, alteraciones, mal uso, maltrato y por no seguir correctamente las instrucciones de manejo, limpieza y mantenimiento de estos productos. Esta garantía tampoco cubre el desgaste o deterioro natural de los materiales que componen la cortina. De esta misma forma, no cubre defectos o daños debido a la exposición a ambientes corrosivos (Salinidad de la costa, humedad, Agua excesiva, fuego o compuestos químicos existentes en lugares cerrados).

**4º:** Para acceder a la garantía usted deberá ser el comprador original y presentar el documento de compra en la oficina de ventas, la que se hará efectiva en el producto original que presente el defecto o falla y en ningún caso se fabricará o reemplazará por otro producto nuevo.

**5º:** La decoloración natural de las telas, aluminios y maderas en el tiempo es una característica aceptada en nuestros productos. Las Baterías no están sujetas a garantía. La garantía no cubre el polvo que contenga la cortina.

**6º:** Los productos de una misma línea o colección podrían presentar leves variaciones de tono debido a las distintas partidas de producción de telas, aluminios y maderas. En el caso de cortinas naturales la variación de color podría ser mayor lo que es normal para este tipo de productos.

**7º:** La garantía no cubre ondulamientos o marcas tipo V en telas Roller, ya que esta es una característica habitual y visible de la cortina al mirarla lateralmente. Hay que considerar que en cortinas grandes esta característica es más notoria.

**8º:** La garantía no cubre servicios de desmontaje, montajes, traslados y cualquier otra gestión logística del producto. Para Servicios de garantía fuera del radio urbano de Santiago, el costo de traslado no esta incluido, debiendo ser cancelado por el cliente.

**9º:** Las medidas tomadas por el personal de terreno deben ser de acuerdo a las instrucciones entregadas por el cliente, autorizando con la compra efectiva que está de acuerdo con ellas y son correctas para la fabricación, aceptando la condición que no existirá posibilidad de cambio ni devolución por ser estos productos "hechos a la medida".

**10º:** El cliente tendrá derecho a solicitar las medidas tomadas en terreno siempre y cuando haya cancelado la visita técnica. Éstas medidas no son necesariamente las finales de fabricación ya que son analizadas en función de entregar un producto funcional a la necesidad de cada cliente. Una vez cancelado el proyecto o parte de él podrá exigir por escrito si fuera necesario las medidas finales contempladas en su trabajo final.

**11º:** Al perforar para fijar los soportes de todo tipo de cortinas pueden existir desmembres de material debido a una falla de terminaciones estructurales en la construcción las cuales no son responsabilidad de los instaladores, se entiende siempre el buen ánimo de ayudar a tapar algún desmembre mayor a criterio del técnico sin ser responsabilidad del mismo. Asimismo informamos a nuestros clientes la indicación de "cortar las molduras" (normalmente de plumavit) de este modo el cliente puede evitar incurrir en gastos mayores asociados a albañiles o similares de terminaciones considerando que el corte lo podrían realizar nuestros instaladores, para lo cual en ningún caso sería responsabilidad de los técnicos la estética final del corte. Si el cliente prefiere realizar el trabajo con "expertos" en terminaciones puede desistir del corte de molduras antes de aprobar la cotización.

**12º:** Posible desniveles de la construcción (ejemplo; inflexiones de cielos y lozas, o desniveles de dinteles y muros) pueden causar alteración de la alineación de cortinas y toldos los cuales son calibrados en probadores/niveladores a 0°. Cortinas.cl ni sus instaladores tienen responsabilidad de calibración por causa de este tipo de fallas estructurales.

**13º:** En la instalación propiamente tal existe riesgo de dañar tuberías que puedan estar cerca del lugar de instalación. Normalmente no las hay, pero existen casos donde las cañerías de calefacción y/o eléctricas ubicadas en los cielos o muros, son instaladas muy próximas a las ventanas, las que pueden ser perforadas al instalar el producto. El cliente deberá revisar los planos de la vivienda e informar si existen ductos de cualquier índole, a fin de buscar otra alternativa de fijación.

**14º:** Al final de la instalación los técnicos solicitarán la revisión de todas las cortinas y explicarán el modo para un buen uso/manejo de las mismas. A su vez solicitarán la firma de conformidad de la entrega, en la cual hay un espacio dedicado para observaciones que pudiera tener el cliente. De no existir observación alguna se dará por hecho que el cliente está 100% conforme con la instalación y los productos entregados. No serán aceptados reclamos posteriores por motivos de insatisfacción de la instalación propiamente tal, por lo mismo se informa y solicita previamente una persona responsable de la recepción de los productos y servicios el día de la instalación.

Anexo Postventa, Información detallada del servicio Post-Venta en <http://www.cortinas.cl/postventa>