

SOLICITUD DE GARANTÍA

Para garantizar una correcta gestión de solicitudes de garantía, en Decoraciones PEL hemos establecido un proceso claro y estructurado. A continuación, encontrará los requisitos y pasos a seguir para tramitar una garantía de manera efectiva.

En caso de falla en el funcionamiento del producto o defecto en alguno de sus materiales, el distribuidor autorizado debe realizar una visita de prediagnóstico para evaluar la situación. Durante esta revisión, se deberá descartar cualquier circunstancia que invalide la garantía, tales como: uso inadecuado, mantenimiento deficiente, modificaciones o intervenciones no autorizadas, accidentes o eventos fortuitos que afecten su funcionamiento o apariencia, instalación incorrecta, entre otros factores de exclusión mencionados en este documento.

Durante la visita de prediagnóstico realizada por el distribuidor, se deben recopilar las evidencias fotográficas o en video necesarias para respaldar la solicitud de garantía. Además, es fundamental registrar datos específicos del producto, como el tipo, la tela y las medidas.

Para iniciar el proceso de solicitud de garantía con Decoraciones PEL, es obligatorio enviar el formato de solicitud de garantías completamente diligenciado al correo **experienciacliente@decoracionespel.com.co**, junto con las fotos o videos recopilados durante la visita de prediagnóstico.

Este es el único medio válido para tramitar la solicitud; no se aceptarán solicitudes por otros canales de comunicación.

Asimismo, recomendamos a los distribuidores conservar las facturas de compra, ya que sin este documento no será posible completar el formato de solicitud ni gestionar la garantía.

ALCANCE DE LA GARANTÍA PEL

La garantía de los productos PEL se aplicará en las siguientes situaciones:

- Defectos en los materiales que no constituyan una característica natural del producto y que impidan su correcto funcionamiento o estética.
- Golpes, manchas, rayones, perforaciones, piezas defectuosas o faltantes de componentes en el producto y que sean reportados al correo **experienciacleinte@decoracionespel.com.co**, dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de la mercancía.
- Errores cometidos por la fábrica, que impliquen diferencias en las especificaciones de fabricación solicitadas por el cliente.
- Inadecuado funcionamiento del producto por fallas en el proceso de fabricación.
- Desgaste prematuro de los componentes del producto.

Nota: Esta garantía limitada se extiende únicamente al comprador original y NO ES TRANSFERIBLE. Solo se atenderá por medio del distribuidor.

ALCANCE GEOGRÁFICO DE LA GARANTÍA PEL

Decoraciones PEL realizará y hará la recepción del servicio de garantía únicamente en las instalaciones de la organización, con recursos propios (personal técnico autorizado y herramientas), en las ciudades de Medellín y Bogotá o municipios que limiten con estas ciudades.

Decoraciones PEL realizará el servicio de garantía de forma tercerizada, con personal técnico idóneo, que cuenta con los recursos y el conocimiento para realizar la atención, en las ciudades de Tunja, Villavicencio, Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga y Cali.

El distribuidor autorizado es responsable de cubrir los gastos de transporte, así como cualquier costo asociado al desplazamiento de personal y recursos necesarios, en caso de que la garantía de un producto deba gestionarse en una ubicación donde Decoraciones PEL no disponga de recursos propios.

Si la garantía debe gestionarse fuera de la delimitación geográfica establecida, el distribuidor autorizado será responsable de reemplazar los componentes defectuosos y reparar el producto. Decoraciones PEL enviará los componentes necesarios al domicilio del distribuidor para solucionar la falla de presentación.

Los componentes reemplazados (defectuosos) deberán ser devueltos por el distribuidor mediante flete contra entrega, utilizando la transportadora indicada por nuestro canal de experiencia cliente. En caso de no realizar la devolución dentro de los 30 días calendario, se procederá con el cobro de los componentes suministrados.

Si la reparación del producto no puede realizarse en el lugar de instalación, el distribuidor deberá desinstalarlo y empacarlo correctamente, siguiendo las indicaciones de Decoraciones PEL a través del canal de experiencia del cliente. Luego, deberá enviarlo mediante la transportadora indicada por Decoraciones PEL, en la modalidad de flete contra entrega, a la planta de Medellín o Bogotá, y reinstalar el producto tan pronto lo haya recibido.

TIEMPOS DE CUBRIMIENTO DE LA GARANTÍA

El tiempo de la garantía inicia a partir de la fecha de emisión de la factura. Es importante resaltar que una vez el producto sea reparado o cambiado por garantía, se entiende que el tiempo de vencimiento de esta, será aplicado a partir de la fecha de emisión de la factura original.

TIEMPO DE GARANTÍA PARA CORTINAS Y PERSIANAS

Referencia	Tiempo
Telas en Screen	3 años
Telas Solares	2 años
Telas Blackout	2 años
Tablilla Macromadera	1 año
Motores PEL	5 años
Motores PX	5 años
Motores Somfy	5 años
Motores Lutron	5 años
Control Remoto e Interfase	1 año
Accesorios y Sistemas en todos los productos	2 años
Cortinas Outlet o Línea Especial	1 año (únicamente atención en sede)

TIEMPO DE GARANTÍA PARA CORTINA CONTEMPORÁNEA

Accesorio	Tiempo
Riel y sus accesorios	2 años
Motores PEL	5 años
Motores PX	5 años
Motores Somfy	5 años
Motores Lutron	5 años
Control Remoto e Interfaces	1 año
Tela Contemporánea	1 año

TIEMPO DE GARANTÍA PARA TOLDOS

Accesorio	Tiempo
Estructura y Accesorios	2 años
Motores PEL	5 años
Motores PX	5 años
Motores Somfy	5 años
Motores Lutron	5 años
Motores Gaviota	5 años
Tapas, manivelas, controles remoto	1 mes
Accesorio	Tiempo
Screen para exteriores PEL	3 años
Soltis 88 y Soltis 92	5 años
Membranas y Textiles Gaviota	5 años

EXCLUSIONES DE GARANTÍA

Para efectos de reclamaciones por faltantes o daños, se recibirán solicitudes en un plazo máximo de 72 horas, después de efectuada la entrega de la mercancía. Es responsabilidad del distribuidor o fabricante validar el empaque al momento de recibirla y verificar que el contenido de este se encuentre en óptimas condiciones.

- Efectos visibles en las telas como: efecto sonrisa, leves ondulaciones laterales o leves ondas presentadas por costuras o termosellados.
- Golpes, manchas, rayones, perforaciones o faltantes de componentes en el producto, reportados después de 72 horas, luego de recibir la mercancía.
- El distribuidor es responsable de la revisión del producto en el momento de la entrega por parte de la transportadora; si el empaque se encuentra maltratado o violentado, debe notificar por escrito en la guía de despacho donde firma el recibido de la mercancía dicha novedad. Teniendo en cuenta que las cajas se encuentran selladas y de no ser posible verificar el estado de la mercancía al interior de esta, por favor anote en la guía la siguiente referencia: **“se recibe mercancía sin revisión”**.

- En caso de no instalar el producto dentro de estas 72 horas, notifíquelo a experiencia al cliente en el correo experienciacliente@decoracionespel.com.co, para tener en cuenta la novedad.
- La entrega del producto en nuestras plantas de producción se realiza en presencia del distribuidor autorizado o sus representantes. Nuestro personal verificará que el empaque de cada unidad entregada esté en perfectas condiciones. Por esta razón, no se aceptarán reclamaciones por daños o maltrato del producto una vez haya sido recibido a conformidad y retirado de nuestras instalaciones.

EXCLUSIÓN DE GARANTÍA

CORTINA CONTEMPORÁNEA EN BLACKOUT

La Cortina Contemporánea en Blackout está diseñada para reducir significativamente el paso de la luz. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el proceso de confección requiere costuras en la parte inferior y superior, lo que implica el uso de agujas que generan pequeñas perforaciones en la tela. Estas perforaciones pueden permitir el ingreso mínimo de luz en dichas áreas, lo cual es una característica natural del producto y no se considera un defecto de fabricación. Por lo tanto, este aspecto **no está cubierto por la garantía**.

Decoraciones PEL no se hace responsable por averías del producto ocasionadas por almacenamiento, pasados (15) días de estar el producto dentro de nuestras instalaciones.

ANEXO A LA POLÍTICA DE GARANTÍAS - PRODUCTO TERMINADO V3

Almacenamiento tiempo máximo: Decoraciones PEL NO almacenará mercancía por más de dos (2) meses desde la fecha de notificación de que el producto está listo para recoger. En caso de exceder este plazo, se procederá al desarme del producto sin opción de devolución de dinero.

Este anexo tiene como objetivo garantizar la calidad de nuestros productos y optimizar el manejo logístico.

- Afectaciones a la integridad del producto o su funcionamiento, por causa de desastres naturales o eventos fortuitos, ajenos a la cotidianidad de uso adecuado.
- Nuestras cortinas pueden presentar tolerancias al ancho de -3mm y al alto de - 5mm. Estas tolerancias no aplican para los productos cortina Shangri-la, ni Macromadera, ya que sus alturas dependen totalmente de la construcción de la tela o la escalerilla respectivamente.

- Cuando dos o más cortinas van seguidas en una misma ventana, debido a la composición de los tejidos y los elementos de los mecanismos, pueden presentar una diferencia en la altura de 5mm entre cortinas. Se recomienda hacer la anotación explícita en el pedido de que estas cortinas van alineadas en el mismo espacio, esto puede contribuir a disminuir dicha tolerancia.
- Cuando dos cortinas van seguidas en una misma ventana y son elaboradas en telas de franjas horizontales, puede ocurrir que las franjas no queden completamente alineadas, con tolerancias hasta de 5mm. Se recomienda hacer la anotación explícita en el pedido de que ambas cortinas van juntas.
- Las telas cuyo diseño son líneas horizontales, pueden presentar pequeñas irregularidades en la alineación de dichas franjas.
- Las cenefas que se adaptan para cortinas, que van en esquina (COLILLADA), se cortan en un ángulo que permita encajar lo más pegado posible, sin embargo, queda un mínimo espacio entre ambas cenefas.
- Pueden presentarse leves sombras en el color de las telas o inclusive algunos hilos más gruesos que otros. Esto es una condición natural de las telas.
- La tonalidad de los sesgos que se ponen en los bordes de las telas para Panel Japonés y Romana, se asemejan al color de las telas más no tienen el mismo tono exacto de la tela.
- Mal funcionamiento del producto o deshilache de las telas ocasionadas por una toma de medidas mal realizadas en donde el producto queda muy justo y roza con una pared, con un perfil, con otra cortina o cualquier otro objeto que obstaculice el movimiento natural de esta.
- Mal funcionamiento del producto ocasionado por una instalación desnivelada o incorrecta, muy separada, con falta de tornillos, falta de chazos, soportes o el uso de materiales inadecuados para la superficie en la que se debe instalar el producto.
- Mal funcionamiento de productos que hayan recibido reparaciones, desensamble o alteraciones que no hayan sido autorizadas por la fábrica de manera escrita. Cortes o cambios en las medidas originales; cambios de mando, reprogramación de controles, cambios de tela, entre otros.

- Manchas o marcas. Pérdida de apresto o rompimientos, ocasionados en productos que hayan sido lavados.
- No se asegura completamente la homogeneidad del tono de las telas de una misma referencia entre cortinas; más aún cuando se presenta el cambio de telas por garantía. Esta diferencia puede ser más evidente, ya que es probable que la nueva tela provenga de un lote distinto al utilizado en la producción original del producto.
- Desgaste del producto y sus accesorios ocasionados por la exposición en ambientes de humedad.
- Para las Cortinas Enrollables y Sheer Elegance, el alto no debe superar 3 (3) veces el ancho de la cortina, si esto sucede, se invalidará la garantía, ya que no se asegura el correcto funcionamiento.
- Desgaste de baterías.
- Daños ocasionados por una inadecuada instalación de motores o accesorios eléctricos, debido a una incorrecta conexión; como el uso incorrecto de cables, empalmes mal realizados, cambios de voltaje o no conectar correctamente el polo a tierra.
- Daños por instalación y mantenimientos ejecutados por terceros, ajenos a Decoraciones PEL.
- Ruidos ocasionados en el momento del accionamiento del motor, causados por el lugar donde está instalado el producto. Ejemplo: cielo falso o Drywall y/o contacto con los accesorios de la persiana o la tela (contacto con el sistema) o falta de mantenimiento preventivo del producto.
- Decoraciones PEL no se hace responsable de los costos por accidentes, pérdidas y/o daños y perjuicios derivados de la instalación y uso de los productos elegidos por parte de los clientes y/o terceros.

OTROS ASPECTOS IMPORTANTES DE LA POLÍTICA DE GARANTÍAS

- Es indispensable que un representante del distribuidor que solicita la garantía, esté presente en la vista de atención de la solicitud. Si el distribuidor o su representante no se encuentran presentes a la hora pactada para la visita, no nos hacemos responsables de la comunicación que mantenga el personal de Decoraciones PEL con el propietario del producto.
- Las reparaciones y visitas no cubiertas por la política de garantías tendrán costo, el cual es variable, dependiendo de la distancia recorrida y el personal programado. Por este motivo recomendamos que haga una buena evaluación de las causas de la falla y que envíe evidencias muy claras dentro de sus solicitudes, la cual nos permita dar un diagnóstico correcto.
- Cuando Decoraciones PEL concrete la visita directamente con el cliente final, se le informará al distribuidor y será este quien tenga la responsabilidad de asegurar el cumplimiento de la visita en la fecha y hora agendada.
- La NO cancelación de citas programadas para evaluación, atención o reinstalación de garantías; con al menos 18 horas de anticipación, tendrá un costo el cual dependerá de la distancia recorrida y el personal programado.
- Se dará inicio con el trámite de la garantía en el momento en el que Decoraciones PEL cuente con todos los requisitos mencionados en este documento, de manera escrita y completa.
- En caso de realizar visita por parte del personal técnico autorizado de Decoraciones PEL al sitio donde está instalado el producto que presenta fallas, siempre deberá presentarse una persona responsable del recibo del producto; ya sea el cliente final o el distribuidor.
- La atención del canal del área de experiencia cliente y visitas de garantía, se programarán según la disponibilidad de nuestra agenda, en el horario de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. de lunes a viernes. Las demoras, cancelaciones o aplazamientos de vistas por parte del cliente, nos excluye de responsabilidades.

ACEPTACION Y RECHAZO DE FACTURAS ELECTRONICAS EN CASO DE NOVEDADES CON EL PRODUCTO

De acuerdo a la Resolución 85 de abril 8 del 2022, de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, DECORACIONES PEL S.A.S se acoge a lo estipulado según lo siguiente:

Aceptación:

1. **Aceptación expresa:** Cuando por medios electrónicos, acepte de manera expresa el contenido de esta, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la mercancía o del servicio.
2. **Aceptación tácita:** Cuando no reclamare al emisor en contra de su contenido, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la mercancía o del servicio. El reclamo se hará por escrito, en documento electrónico.

Es importante tener en cuenta que el comprador dispone de un plazo de 3 días hábiles para aceptar o rechazar la factura. En caso de no manifestar su decisión dentro de este período, se considerará una aceptación tácita, la cual tiene los mismos efectos legales que la aceptación expresa.

Los 3 días hábiles de plazo se cuentan desde la fecha en que el receptor o comprador recibe la factura electrónica. (Se entenderá recibida la mercancía o prestado el servicio con la constancia de recibo electrónico, emitido por el adquirente deudor aceptante, que hace parte integral de la factura, indicando el nombre, identificación o la firma de quien recibe, y la fecha de recibo).

Rechazo de la factura electrónica:

Si el adquirente no está conforme con la operación económica o con la factura recibida, puede rechazarla, y para ello, tiene un plazo de 3 días hábiles contados desde la fecha en que se recibe la factura.

Según lo dispuesto por la ley, si la factura no es rechazada dentro de los tres días siguientes a su recepción, se considerará aceptada tácitamente. En consecuencia, si se intenta rechazar al cuarto día, ya no será posible, ya que la aceptación tácita habrá quedado configurada. Cabe recordar que esto tiene los mismos efectos legales que la aceptación expresa.