



POLITICAS DE GARANTIA 2024

Condiciones de Garantía en persianas y toldos

Las materias primas elegidas para la fabricación de toda la gama de productos, han sido seleccionadas cuidadosamente para ofrecer a nuestros clientes artículos de primera calidad. En CityBlinds prestamos especial atención a los acabados para que sean los más apropiados para nuestros productos.

Un minucioso control de calidad desarrollado para cada producto nos permite dar plena satisfacción a nuestros clientes que nos distinguen con sus compras y prueba de esta confianza que tenemos en nuestros productos, es que CityBlinds garantiza desde la salida de fábrica, los posibles defectos que pudiera aparecer en los materiales, mano de obra o funcionamiento; en componentes y tejidos por 1 año (Tejidos excepto por decoloración); los motores tienen una garantía de 5 años.

El periodo de garantía comenzará en la fecha de entrega y CityBlinds podrá exigir la presentación del comprobante original de adquisición del producto para validar dicha fecha.

NO ESTARÁN CUBIERTOS POR LA GARANTÍA LOS SIGUIENTES PUNTOS:

1. No cubre daños atribuidos por transporte, manejo inapropiado, instalación, abrasiones causadas por químicos no aptos para su limpieza, contaminación atmosférica, agua salada, salitre, caída de objetos extraños, fuerzas externas, fuego, explosiones, disturbios civiles y desastres naturales.
2. Si se ha hecho mal uso del producto y/o instalación inadecuada. (Una instalación inadecuada incluye el trabajo de instalaciones no aptos o sin la capacitación ni herramientas adecuadas).
3. Todo producto dañado por un mal manejo, negligencia de paquetería o faltante de accesorios que no haya sido reportado durante un periodo máximo de 72 horas a partir de la entrega del pedido. Nuestros productos se verifican al cien por ciento desde fábrica, por lo tanto se asegura que ningún material sea empacado con partes dañadas o usadas; sin embargo, los paquetes corren el riesgo de sufrir daños durante el embarque o por el mal manejo de la paquetería. Por tal motivo, se deben verificar las condiciones de los paquetes al ser recibidos.
4. Exposición ambiental no apta para el producto: quemaduras, suciedad y cualquier deterioro anormal que presente el producto.
5. Daños causados por el suministro eléctrico al que sea conectado el equipo. Incluye sobre cargas eléctricas, voltaje inadecuado o falta de conexión a tierra.
6. Modificaciones y/o alteraciones al producto.
7. La remoción o alteración del código de especificaciones y/o etiqueta de producción.
8. Cualquier modificación realizada por el usuario final que afecte a la instalación del producto.
9. La garantía no cubre variaciones de tonos o texturas con respecto a los muestrarios otorgados a los distribuidores autorizados.
10. La decoloración de tejidos es efecto de los rayos UV, por lo tanto se excluye de la garantía.
11. Accidentes, abusos o negligencias no están cubiertos, así como tampoco manchas, perforaciones, rasgaduras y cortes con cualquier tipo de navaja.
12. No están cubierta por garantía las partes consumibles (cintas, adhesivas, tornillería, cables u otros accesorios).
13. Daños por sistemas de herrajes y mecanismos no incluidos (adaptación extra).
14. La garantía cubre un anormal deterioro en la fibra y el color del tejido, ésta empieza a contar a partir de la instalación de la persiana.
15. En caso de garantía, CityBlinds no se hace responsable del costo del desmontaje y del nuevo montaje del producto, ni gastos indirectos que deriven de estas maniobras.
16. Si el producto fue planchado o lavado con solventes no recomendados. Se recomienda usar 40% thinner y 60% agua, únicamente para telas plásticas (PVC, fibra de vidrio, Screen). No planchar. Para el resto de las telas se recomienda únicamente limpiar con esponja húmeda. No usar blanqueadores, detergentes, sosa, ni ningún producto químico.
17. Accesorios o partes no originales del producto.
18. Quedan excluidos de la garantía los cordones, cuerdas y cadenas de nuestras persianas por ser material en desgaste debido a su uso cotidiano.

Cualquier defecto en nuestros productos deben darse por aviso escrito, describiendo el defecto en un plazo no mayor a los 15 días después de haber recibido su mercancía. El objetivo de mejorar el servicio de garantías y/o reparaciones con costo, se solicita amablemente que proporcione una carta de reclamación con la siguiente información:

- Factura original, estilo, medidas y tipo de persianas, descripción detallada del problema, en caso de solicitar únicamente componentes, describir el tipo de componentes que necesita.
- Evidencia fotográfica del reclamo.

OBSERVACIONES

1. Si el producto necesita revisión se tendrá que desmontar para su evaluación en fábrica. El tiempo de revisión y respuesta está ligado al problema, es decir, no existe un tiempo específico de respuesta.
2. CityBlinds, no está obligado a proporcionar al comprador un producto sustituto durante el periodo de garantía o durante ningún otro periodo.
3. Recurso exclusivo: el recurso exclusivo del comprador y la única obligación de CityBlinds, consiste en realizar todos los trabajos necesarios para reparar cualquier producto que se determine como defectuoso, dentro del periodo de garantía y proporcionar sin cargo extra para el consumidor, partes nuevas o reconstruidas como sustitutos para las partes defectuosas. Si la reparación o reposición no soluciona el defecto, sólo entonces, CityBlinds a su exclusiva discreción, sustituirá el producto defectuoso por otro igual o menor costo (no hay devoluciones de dinero por diferencias a favor), en caso de elegir un producto de mayor costo, el usuario final deberá cubrir la diferencia. Excepciones de la garantía limitada: CityBlinds no tendrá responsabilidad, ni obligación ante el comprador o cualquier producto sujeto a abuso, uso inapropiado, negligencia, falta de mantenimiento, accidentes, modificaciones, intento de reparación no autorizada o falta del usuario final de seguir los procedimientos de operación y mantenimiento establecidos en el manual del usuario. También incluye reparaciones de todos aquellos productos que no han sido vendidos por CityBlinds.
4. Los productos reemplazados o piezas reparadas tendrán garantía sólo por el periodo de la garantía original que no hubiera expirado o por 6 meses, en función del periodo que sea más largo.
5. En caso de que el distribuidor o sus instaladores modifiquen las persianas de manuales a motorizadas o sus dimensiones originales, la garantía quedará nula.
6. La funcionalidad y estética de nuestros productos se encuentra en constante mejora; por lo que su acabado podrá variar de una compra a otra.

La responsabilidad de CityBlinds, si la hubiere y el único recurso exclusivo del comprador por los daños de toda reclamación de cualquier clase sin importar el concepto legal, ya sea que venga de un contrato o de responsabilidad de contacto, no será mayor que el precio de compra del producto, respecto al cual se hizo una reclamación. En ningún caso, CityBlinds, será responsable frente al comprador por ningún daño especial, indirecto, incidental o consecuencial de cualquier clase, incluyendo, sin limitar compensación, reembolso o daños a cuenta de las pérdidas de las utilidades presentes o futuras por cualquier razón.

RECOMENDACIONES

- No intente hacer algún tipo de reparación que ponga en riesgo la funcionalidad y estética de la persiana.
- Procure cerrar ventanas si la persiana está desplegada.
- Evite el roce de cualquier objeto que obstruya o dañe la persiana.
- No intente mover topes para modificar la altura de la persiana, esto puede causar que se desprenda o sufra daños considerables.
- Solicite toda la información necesaria acerca del uso adecuado de su producto con su distribuidor autorizado.
- Verifique que el instalador realice su trabajo con seguridad, limpieza con la herramientas adecuadas, si tiene alguna inconformidad con su trabajo o con la calidad del producto, comuníquese directamente al departamento de atención al cliente de CityBlinds al teléfono (55) 1106-3093.

PARA SU CONSIDERACIÓN

La persiana es un producto decorativo y confeccionado a mano, lo cual tiene que ver con su fragilidad, por lo tanto, su adecuada operación define la durabilidad del mismo. La fabricación de los tejidos es una tarea compleja y que a pesar de la mejora constante y el uso de tecnología de punta no garantiza su perfección. Esperamos que considere todos los puntos antes mencionados y disfrute su producto.

PREGUNTAS FRECUENTES QUE NO SUELEN SER GARANTIA

- P. Mi persiana montada en fascia presenta ondulaciones en la tela.
R. Revisar que el montaje de los brackets esté perfectamente alineado, este efecto es ocasionado por dicho desnivel.
- P. La tela de mi persiana se desprendió del tubo.
R. Revisar que el tope plástico esté presente y a la altura requerida.
- P. Mi persiana se está deshinchando de las orillas.
R. Revisar que los brackets estén a nivel.