

## GARANTÍA MUEBLES

Haga válida su garantía comunicando el número de su factura a uno de nuestros asesores comerciales o a los teléfonos de nuestros departamentos de servicios indicados en nuestra página web

[www.firplak.com](http://www.firplak.com)

### CUMPLIMIENTO DE LA GARANTÍA

- Garantía limitada para muebles **ESSENTIAL** y **LIFE** de 1 año.
- Garantía limitada para muebles **CLASS** de 5 años.
- Garantía limitada para **todos los herrajes** de 1 año.

**Esta garantía cubre los defectos de fabricación y materiales a partir de la fecha de la compra especificada en la factura.**

- El envejecimiento y aclaramiento son naturales de la madera melamínica, por lo tanto, la estabilidad del color no puede ser garantizados por FIRPLAK S.A.
- La garantía no aplica para los ajustes (tolerancias) entre puertas y/o cajones, ya que es normal que con el tiempo se desplacen por movimientos estructurales y uso continuo; estos pueden ser ajustados por el usuario.
- La carga que resiste el mueble dependerá mucho de su tamaño y su capacidad, tenga en cuenta que no debe sobrepasar la capacidad del mismo colocando sobre éste más peso del que fue diseñado para resistir.
- **FIRPLAK S.A** otorga un plazo de máximo 3 días hábiles para reclamar por daños o anomalías en el producto (piezas quebradas, faltantes, rayones o fisuras, entre otros) identificados en el momento de la entrega, a partir del 4 (cuarto) día, **FIRPLAK S.A** no se hace responsable por daños de este tipo.
- Las reposiciones están sujetas a la disponibilidad de los herrajes, las manijas y los colores de los materiales, éstos pueden ser diferentes a los suministrados con el producto original.
- A la hora de generar una reclamación tenga a la mano el número del modelo o referencia del mueble, identifique la etiqueta de trazabilidad que se pega en la pieza B del mueble (lateral derecho) y la letra de la pieza o nombre del herraje que usted necesita, esta información la encontrará en el instructivo de instalación, además de contar con la factura o recibo de compra.
- Es necesario reclamar por escrito a **FIRPLAK S.A** cualquier mal funcionamiento o defecto identificable para solicitar una visita técnica. FIRPLAK S.A constatará el daño y emitirá un diagnóstico técnico.
- Para la validez de la garantía es indispensable que el cliente siga las instrucciones de uso y mantenimiento anexas en cada producto, y en nuestra página web [www.firplak.com](http://www.firplak.com).

### CUIDADOS Y RECOMENDACIONES PARA LA DURABILIDAD DEL PRODUCTO

- Proteja los muebles de las humedades (exceso de agua al limpiar el mueble, goteos directos sobre el mueble por causa de las acometidas hidráulicas, humedades provenientes de paredes donde se encuentra instalado el mueble, etc.).
- Realizar mantenimiento a las bisagras de 3 a 4 veces al año.
- Evite excesos de agua durante su limpieza.
- Limpie solamente con paños humedecidos con agua, jabón líquido o alcohol.
- No utilice esponjas de alambre, ni detergentes en polvo o en barra.
- Los utensilios (vajillas, ollas recipientes, etc) deben estar secos al momento de guardarlos.

### LIMITACIONES Y EXCLUSIONES

(Excepciones que pueden hacer que se niegue un reclamo y se efectúe una garantía)

1. Daños ocasionados por una manipulación negligente del producto o el re-embalaje inadecuado, así como daños producidos por instalación incorrecta o por un uso indebido.
2. Daños ocasionados por no instalar los productos tal como se especifica en el instructivo de instalación.
3. Daños producidos por modificaciones no autorizadas en los productos o malas instalaciones.

4. Daños en su apariencia.
5. Daños ocasionados por la permanencia del agua dentro del producto.
6. Daños en accidentes, incendios, fenómenos naturales u otras circunstancias.
7. Exposición del mueble a ambientes húmedos o de baja ventilación, alta temperatura, suciedad o ha insectos como el comején, termita, hormiga blanca o cualquier otro tipo de insecto que afecte el producto.
8. No se puede demostrar por ningún medio que el producto es una marca FIRPLAK S.A.
9. Desprendimiento de la melamina del tablero por desgarre o uso de herramientas
10. Los servicios adicionales no cubiertos por esta garantía y solicitados por el cliente serán cobrados de acuerdo con las tarifas establecidas por FIRPLAK S.A.
11. El tiempo de garantía del producto o el producto ha expirado.
12. El uso o instalación del mueble en ambientes inadecuados que puedan afectar la madera o la estructura de este.
13. Exista un reclamo proveniente de abuso, maltrato, negligencia, accidente, mala instalación, mal almacenamiento u operación por parte del comprador.

## RECOMENDACIONES

Leer detenidamente el manual de usuario.

El cumplimiento y verificación de la garantía se hace efectiva dentro de siguientes zonas:

**BOGOTÁ, MEDELLÍN, CALI, PEREIRA, BARRANQUILLA, CARTAGENA, SANTA MARTA, MONTERÍA, SINCELEJO, CÚCUTA, BUCARAMANGA, MANIZALES, TOLIMA, IBAGUÉ, NEIVA, ARMENIA.**

Los costos por viajes y viáticos que necesite realizar para dicho trabajo un distribuidor autorizado, diferentes a las ciudades mencionadas anteriormente, no está cubierta por la garantía. FIRPLAK se reserva el derecho a constatar el daño en el sitio donde está ubicado el producto.

La verificación de la garantía se hace efectiva dentro del área metropolitana.



## Advertencia

## RENUNCIA

- No habrá ninguna garantía diferente a la pactada.

## OTROS DERECHOS

- La garantía le confiere todos los derechos otorgados por la ley, los cuales pueden variar entre los diferentes países.



Sede principal: Calle 29 N° 41-15 (Itagüi - Antioquia)

Si necesita ayuda comuníquese con su asesor [comercial firplak](#), tel: 4441771 (ext: 108). tel: 4441771 (ext: 131)