

## GARANTÍA MUMA S.A.S.

MUMA S.A.S, declara que sus productos han completado exitosamente el proceso de inspección técnica y así garantiza la idoneidad de los productos en términos del uso indicado. La garantía está basada en el estatuto del consumidor, Ley 1480 2011, que rige a partir de abril de 2012. ARTÍCULO 8o. TÉRMINO DE LA GARANTÍA LEGAL. “El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al cliente”.

En **sillas giratorias** el término de garantía por defectos de fabricación es de tres (3) años para giratorias tipo **home** y hasta cinco (5) años para tipo **corporativo**, excepto para las bases en nylon, cilindros a gas y rodachinas, los cuales tienen garantía de un (1) año, entendiéndose que dicho término no será aplicable respecto a las exclusiones relacionadas en este documento.

Para **puestos de trabajo, mesas de juntas y reuniones** se garantiza la parte estructural contra defectos de fabricación por cinco (5) años, excepto para niveladores que tienen un (1) año, entendiéndose que dicho término no será aplicable respecto a las exclusiones relacionadas en este documento. Este tipo de mobiliario no se debe arrastrar o dejar caer, ya que esto puede desajustar la estructura de la superficie o causar abolladuras, rayas o daños a las mismas y puede generar desprendimiento o daño de niveladores.

En **mesas para áreas de alimentación** se garantiza la parte estructural contra defectos de fabricación por tres (3) años, excepto para niveladores y tapones o accesorio que tienen seis (6) meses, entendiéndose que dicho término no será aplicable respecto a las exclusiones relacionadas en este documento. Este tipo de mobiliario no se debe arrastrar, dejar caer o exponer directamente a cantidades abundantes de agua.

Para **mobiliario como sofás, poltronas y demás tapizados**, la garantía es de tres (3) años contra defectos de fabricación, excepto para niveladores y tapones o accesorio que tienen seis (6) meses. En los textiles y algunos componentes de madera, se presentan variaciones en los procesos industriales de los proveedores, por lo cual, MUMA no puede garantizar un tono exactamente igual entre lotes de textiles o madera.

En los **butacos, sillas metalplásticas y universitarias**, el término de garantía por defectos de fabricación es de tres (3) años contra defectos de fabricación, excepto para botas y rodachinas que tienen un (1) año. En los plásticos, los textiles y algunos componentes de madera, se presentan variaciones en los procesos industriales de los proveedores, por lo cual, MUMA no se puede garantizar un tono exactamente igual entre lotes de inyección de plásticos, textiles o madera.

Para **sistemas eléctricos** la garantía es de un (1) año contra defectos de fabricación y no aplica sobre la instalación y/o cableado del mismo, y actividades ejecutadas por terceros.

En sistemas de **cerraduras, bisagras, correderas** se garantiza el buen funcionamiento y calidad durante un (1) año, teniendo en cuenta que dicho término de garantía es el que conceden los fabricantes de estos elementos.

Los productos como superficies o estructuras metálicas con daños por humedad o acción directa de agua no están cubiertos por garantía, excepto, aquellos que MUMA haya diseñado para estar en áreas exteriores.

Los términos de garantía son aplicables respecto a las piezas que presenten el defecto de fabricación, y no respecto al producto completo. Se entiende como defecto de fábrica cualquier desviación de las especificaciones de diseño que se puedan presentar durante la fabricación del producto y que resulte en una deficiencia de este, para los casos en que sea aplicable, tendremos en cuenta el concepto del fabricante original del material que esté involucrado dentro de la manufactura del producto.

Los colores de los productos en nuestra página y catálogos son referenciales, puede existir una pequeña diferencia con las tonalidades de lote a lote, lo cual no aplica para garantía.

Versión 1 – Mayo 2023

Si debido a las Garantías aquí especificadas MUMA realiza el reemplazo del producto o componente defectuoso, nos reservamos el derecho de recoger y/o retener en plena propiedad el producto dañado y/o solicitar la destrucción de este.

**La garantía pierde validez en los siguientes casos:**

- Una vez esté vencido el término de duración de esta y aplica al comprador que figura en la factura.
- Personas no autorizadas por MUMA que hayan revisado o reparado el producto, cambiado alguna de sus partes o modificado el diseño original.
- Cuando se identifique que no se ha realizado el mantenimiento adecuado a los productos. Se recomienda solicitar cita de revisión técnica anualmente.
- Todo defecto debido al mal uso de los materiales (golpes, limpieza con productos abrasivos, entre otros etc.), y aquellos que se hayan estropeado por estar cerca de un foco de calor o de humedad, falta de mantenimiento, superficies o muebles rayados una vez hayan sido entregados, cargas para las que no está diseñado el producto y/o sus componentes.
- Cuando el uso, cuidado y operación del producto no haya sido de acuerdo con las instrucciones contenidas en el manual de uso y/o de operación.
- En ningún caso el Cliente podrá reclamar a MUMA por perjuicios directos o indirectos, lucro cesante, ni daños morales o pecuniarios de cualquier índole, terrorismo, desastres naturales sufridos como: Inundaciones, incendios, terremotos, tormentas eléctricas, golpes, o accidentes de cualquier naturaleza.
- Queda excluido de garantía el producto afectado por almacenamiento inapropiado, daños originados por el transporte ajeno a MUMA, de igual manera roturas o deterioro de las superficies o divisores, por causa de obra civil en las instalaciones del cliente y otras actividades que se ejecuten sobre este.

**Procedimiento para la reclamación:**

El equipo de Servicio al Cliente está disponible para recibir las diferentes PQRS en los siguientes medios:

- Teléfono – Whatsapp: +57 3207274012 / +57 3207886132 / +57 3157755466
- Correo: [scliente@muma.co](mailto:scliente@muma.co)

El cliente debe comunicarse con Muma describiendo la novedad presentada, la referencia del producto, el pedido número de pedido o factura, adjuntando toda la información al correo de: [scliente@muma.co](mailto:scliente@muma.co), e indicando la disposición de tiempo y permisos para ejecutar la visita y/o garantía.

**Específicamente para las garantías se hace el siguiente proceso:**

- Con la información recibida sobre la situación presentada, se realiza investigación de lo sucedido y se genera un concepto para definir si es garantía.
- En 48 horas hábiles se debe generar la respuesta de proceso a seguir.
- Cuando es garantía los tiempos de respuesta son:
  - Solo para servicio técnico: 48 horas hábiles
  - Cambio de componentes: entre 5 y 20 días hábiles según el tipo de producto

Versión 1 – Mayo 2023