

1. Política de garantías

La garantía por compras realizadas a través de www.tuiss.com.co cubre únicamente la reparación o reemplazo de cualquier parte del producto identificada como defectuosa, sin ningún costo para el comprador original, durante el período mencionado en el cuadro de períodos de garantía. Para realizar las intervenciones de reparación o reemplazo de piezas será necesario que pongas a nuestra disposición el producto, desinstalándolo y haciéndolo llegar a nuestra planta, empacado correctamente. Nuestro equipo de servicio al cliente te brindará las instrucciones para el proceso de empaque y envío. Debes tener presente que, si empacas de manera incorrecta el producto y este llega con daños adicionales al reportado en la garantía, estos no estarán cubiertos por la garantía.

TABLA DE PERÍODO DE GARANTÍA

PRODUCTO	COLECCIÓN	PERÍODO DE GARANTÍA
Cortina Enrollable	Black Out Básico	1 año
	Solar View	
	Colecciones	2 años
Cortina Sheer Elegance	Clásica	1 año
	Colecciones:	2 años
Cortina Panel Japonés	Todas las colecciones	1 año

La garantía no cubre daños causados por accidentes, alteraciones, actos violentos, mal uso, maltrato o desgaste natural del producto. Cualquier tipo de alteración o modificación al producto, realizadas por personas ajenas al fabricante, anulará de manera inmediata la cobertura de la garantía. Daños ocasionados por un proceso de limpieza incorrecto o por falta de mantenimiento no están cubiertos por la garantía. Tampoco aquellas características, comportamientos y/o tolerancias contenidos y descritos dentro de las fichas técnicas de producto y en los documentos del alcance técnico de los mismos, los que una vez aceptas la compra y realizas el pago, estás aceptando.

Características especiales:

Acentuación de las ondas en telas, producidas por exposición prolongada a luz:

La luz enfocada de manera directa hacia la tela de las cortinas acentuará ondulaciones y otros detalles de los tejidos descritos.

Deshilachamiento en los bordes: La fricción constante del tejido con alguna superficie sólida, puede afectar el corte lateral del producto generando deshilachamiento. Este efecto se puede generar también por una instalación mal nivelado de la cortina, por lo tanto recomendamos el uso del nivel en el momento de la instalación.

Efectos del viento: Tenga presente que la exposición al viento (causado por ventanales abiertos mientras el panel está en movimiento) puede generar el desprendimiento de las telas y maltrato de las mismas.

Diferencias en tonos: Los productos pueden tener ciertas variaciones en las tonalidades de las telas, comparados con las muestras físicas o registro fotográfico

de la página. Esta es una situación típica de la industria y no debe ser considerado como garantía.

Aparición de moho, hongos y manchas: Las telas están fabricadas a partir de fibras inertes (Poliéster y PVC), sin componentes naturales cuya principal característica es la incapacidad para reaccionar, propagar o proliferar organismos vivientes. No obstante, en productos a los que no se aplica un proceso de limpieza semanal, la mezcla y acumulación de mugre / polvo / tierra y la excesiva humedad de algunos ambientes pueden propagar dichos organismos, justo sobre la capa de mugre arriba mencionada, generando en algunos casos olores incómodos. Esta situación, de ocurrencia poco frecuente, no está cubierta por la garantía del producto. Recomendamos aspirar la superficie de la tela al menos una vez a la semana.

Olores: Todos nuestros productos se elaboran con tejidos nuevos, cuyo olor es inherente al material y/o recubrimientos especiales de retardancia al fuego y resistencia UV. Todos ellos libres de plomo y de cualquier sustancia tóxica para el organismo. No obstante la exposición de los tejidos en la cubierta donde sean instalados puede generar que olores externos, ajenos a nuestro control, se impregnen en las telas. La ocurrencia de este tipo de situaciones en la que se generan aparición de olores externos sobre los tejidos no está cubierta por la garantía de producto.

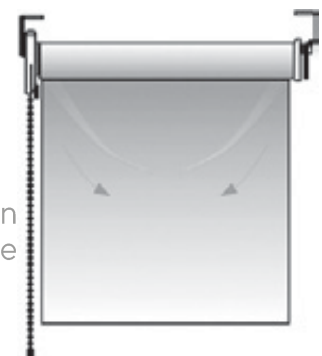
Sonidos: Tenga en cuenta que el movimiento de la cortina genera un sonido relacionado con el movimiento de sus partes. La intensidad de dicha emisión de sonido dependerá de la solidez e insonorización de la superficie donde se instale el producto. TUISS recomienda instalar los productos en superficies sólidas que no propaguen ni amplifiquen el sonido emitido por los mecanismos y no puede asumir responsabilidad sobre este tipo de situaciones.

Alteraciones del producto: Cualquier tipo de modificaciones en los productos realizadas por personas ajenas a Tuiss Cortinas Online® anulará de manera inmediata la cobertura de la garantía. Daños ocasionados por un proceso de limpieza incorrecto o por falta de mantenimiento no están cubiertos por la garantía.

2. COMPORTAMIENTO DE LOS TEJIDOS

Efecto en "V"

Los tejidos pueden presentar leves efectos en "V" y curvatura en los extremos laterales, debido que son materiales textiles. Visible en cortinas enrollables.



Ondulación de los bordes

Leves ondulaciones en los bordes pueden ser percibidas en los tejidos, pero no deben ser consideradas como un defecto. Es un efecto natural de los textiles cuando tienen menor cantidad de apresto en su construcción. Visible en cortinas enrollables.



Curvatura en los extremos

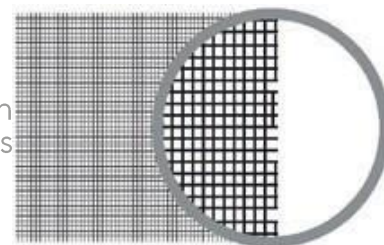
Debido a la naturaleza de los tejidos, el comportamiento en la caída se puede presentar en algunas ocasiones con curvatura en los extremos. Esto no debe ser considerado como un defecto. Visible en cortinas enrollables.



Telas Duo:

Las franjas del panel con tela duo pueden llegar a tener una leve desalineación entre telo y telo, aproximadamente 1,7 cm o menos. Este comportamiento será normal por el uso de productos textiles, por lo anterior, cuando instale su panel dichas franjas probablemente no se van a alinear al 100%

• Hilos libres de la trama en las orillas del tejido, comunes en las telas de fibras suaves cuyo diseño define urdimbres y distancias entre sí.



• Las telas de Malla Solar pueden presentar en sus bordes, hilos y leves espacios que se deben al poliéster que compone a la tela.

• Diferencias en la rectitud del material tejido en la trama y en las urdimbres, generado por las diferentes tensiones en la fabricación de la tela.



- Pequeños nudos y relieves que pueden ser encontrados en la tela.

- Cambios en la rigidez del tejido (Ondas), derivadas del comportamiento espontáneo de las telas en contacto con diversas condiciones ambientales.



- Las telas presentarán leves ondulaciones en la parte superior e inferior, donde se encuentran las venas plásticas que las insertan en los perfiles pórtatela y en las bases. Esto es producto del proceso de sellado por temperatura involucrado en el ensamble de la cortina.

Trámite de garantía

Para tramitar una reclamación de garantía, debes dirigirte a la parte inferior del Home y hacer clic en [Formulario de garantía](#). Diligencia el formato describiendo el problema que presenta tu producto, anexando fotografía y video que nos ayuden a diagnosticar el problema y la correspondiente solución. Tu reclamación será revisada dentro de las siguientes 72 horas. Posterior a esto recibirás una respuesta formal indicando si tu reclamación es aceptada como garantía y la forma en la que será resuelta. En caso que tu reclamación no proceda como garantía, nuestro equipo de servicio proveerá una solución alternativa para tu caso. Debes tener presente que todo procedimiento de garantía se regirá de acuerdo con: 1) La Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), Título III Garantías, Artículos del 7° al 17°; 2) Las fichas de especificación técnica y los documentos de alcances técnicos de producto, publicadas en el sitio web y que han sido dispuestas previas a tu confirmación de la compra; 3) La política de garantía descrita en el numeral 8 de este documento.

Devolución de productos

En caso que el trámite de tu reclamación de garantía dé como resultado la devolución de producto y el correspondiente reembolso de dinero, dicho procedimiento se regirá por lo dispuesto en la Ley 1480 (Estatuto del Consumidor) respetándose los plazos máximos para efectuar la devolución del dinero, descritos en el Artículo 51° de la misma ley.