

Estimado cliente

A continuación, le invitamos a leer cuidadosamente las siguientes:

### **CONVENCIONES COMERCIALES**

#### **Asesoría**

- Recomendamos verificar previamente la disponibilidad de cada referencia del producto, ya que la cantidad requerida para su proyecto podría no encontrarse disponible y deberá ser sustituida por una referencia similar.
- Es importante revisar la mercancía antes de la instalación, con el fin de identificar oportunamente cualquier defecto de fábrica. En caso de presentarse, deberá notificarse dentro de las 48 horas posteriores a la recepción del producto.
- Los materiales como viscosa, seda sintética y seda de bambú no deben mojarse, ya que pueden perder textura, brillo y color. El contacto con líquidos oscuros o fluidos animales puede generar daños irreversibles.
- Las alfombras están fabricadas para soportar el nivel de tráfico indicado en su ficha técnica. Verifique que el producto sea adecuado según el espacio donde será instalado.
- La presencia de motas o fibras sueltas es normal en algunos materiales y disminuirá con la frecuencia del aspirado. En especial, la viscosa presenta mayor desprendimiento debido a su naturaleza.
- En espacios donde convivan mascotas, se recomienda proteger temporalmente la alfombra, ya que estas pueden marcar, jugar o deteriorar el producto. Los daños ocasionados por animales son irreversibles y no están cubiertos por la garantía.

#### **Entrega**

- Debes registrar su teléfono personal y correo electrónico en el pedido, para que pueda recibir notificaciones sobre la preparación y despacho de sus órdenes. También debe incluir la dirección clara de entrega; nombre de la persona autorizada para recibir el producto y condiciones de horario, si las hay.
- El servicio de entrega es en la planta baja. Si requiere que el producto sea trasladado a niveles superiores deberá solicitarlo como servicio adicional. Tenga en cuenta que esto podría no estar disponible en algunas ciudades. Consulte con su asesor comercial.
- En caso de retiro en bodega, deberá programarse una cita previa con el asesor comercial.
- Los tiempos de llegada de los pedidos pueden variar, dependiendo del origen y lugar de destino donde se hará la entrega. Si desea obtener información actualizada puede contactarnos a través de nuestra página web, o línea de Servicio al Cliente de CB Hali.
- Las entregas, en su mayoría son realizadas por empresas especializadas en transporte. Al momento de recibir el producto, el cliente deberá inspeccionarlo. Cualquier novedad deberá registrarse en el documento de entrega o notificarse dentro de las 48 horas posteriores. No se recomienda instalar el producto hasta recibir respuesta por parte de CB Hali.

#### **Instalación**

- El servicio de instalación aplica exclusivamente para productos CB Hali Custom-made y está disponible únicamente en Barranquilla.
- El cliente es responsable de garantizar un entorno adecuado para la instalación, incluyendo la protección del mobiliario y elementos decorativos. La empresa CB Hali no asumirá responsabilidad por daños directos, indirectos, incidentales o consecuentes relacionados a muebles o elementos decorativos durante el proceso de instalación de productos CB Hali Custom-made.
- Una vez finalizada la instalación, el cliente deberá inspeccionar el trabajo realizado y reportar cualquier novedad dentro de las 24 horas siguientes. Adicionalmente, deberá firmar el formato de instalación, mediante el cual deja constancia de haber recibido el producto y el servicio de instalación a conformidad.
- Durante el proceso de instalación deberá encontrarse presente el cliente final o el diseñador responsable del

proyecto, con el fin de validar ubicación, orientación y correcta instalación del producto.

### **Cambios de producto**

- Para realizar cambios de producto debe contactar a su asesor comercial. Puede realizarlos hasta 48 horas a partir de la fecha de entrega de su orden. El producto deberá encontrarse en perfectas condiciones, en su empaque original sin ninguna alteración física y entregarse en nuestra bodega. De no encontrarse en su empaque original y al vacío se descontará el valor del reempaque.

### **Condiciones del Producto**

- En la página web encontrará las fichas técnicas de cada producto. Antes de iniciar la instalación, mantenimiento o lavado del producto debe leerlos, para asegurarse de llevar a cabo la correcta aplicación, funcionalidad y duración del producto.
- En caso de identificar un defecto visible en el producto, este no debe ser instalado. Deberá comunicarse de inmediato con su asesor comercial o realizar la solicitud correspondiente a través de la página web: <https://cbhali.com/gestion-de-garantias/>
- El estándar de calidad de los productos CB Hali se encuentra alineado con las normas técnicas colombianas vigentes. Cada referencia cuenta con su respectiva ficha técnica, donde se detallan sus características, composición, uso recomendado y condiciones de mantenimiento.
- Para el mantenimiento o limpieza de las alfombras, no deben utilizarse ácidos, químicos ni sustancias abrasivas. En caso de derrames, absorba el líquido con un paño ligeramente húmedo, sin restregar ni mojar la fibra, ya que esto puede causar daños irreversibles.
- No es recomendado utilizar aspiradoras robóticas para el cuidado de las alfombras ya que, su sistema de aspirado circular puede enredar y dañar la fibra del producto.
- Debido a la naturaleza manual del producto en su fabricación, puede haber variaciones en tamaño de  $\leq 10$ cm.

### **Solicitud por defecto de fábrica**

CB Hali garantiza al comprador que todas nuestras alfombras son fabricadas bajo los más altos estándares de calidad y materiales, de igual manera, nuestros procesos están libres de cualquier falla o defecto de material o de fabricación que impida un funcionamiento satisfactorio durante su uso. En casos atípicos si se llegase a presentar un defecto de fábrica la referencia adquirida tiene derecho a un reclamo sobre el producto.

En caso de identificar un defecto de fabricación este debe cumplir el debido proceso de validación por parte de nuestra área de control interno. Para presentar un reclamo por defectos de fábrica debe notificarse al vendedor por escrito en <https://cbhali.com/gestion-de-solicitudes/> y acompañarse de evidencia fotográfica, en algunos casos se solicitará envío del producto para inspección física y en caso de aprobación o validación será notificado dentro de 7 días hábiles posteriores al recibo de la mercancía.

Esta condición no aplica para los artículos adquiridos bajo las modalidades de promoción y/o liquidación.

Todos los productos deben devolverse a las instalaciones de CB Hali, a costa del comprador en su embalaje original y/o bajo las mismas condiciones en la que fue recibido una vez solicitado el envío para inspección presencial o aprobada la solicitud por defecto de fábrica.

Una vez recibida su alfombra, damos inicio a la solicitud por defecto de fábrica, CB Hali se encargará de reemplazar la alfombra por la misma referencia o en su defecto se otorgará crédito por el valor del artículo al momento de su compra para selección de un reemplazo de otra colección y/o color.

Esta solicitud solo se aplica a alfombras CB Hali que se colocan en interiores y a alfombras colocadas en ambientes mantenidos a temperatura y humedad normales (por ejemplo, no se ha aplicado exceso de calor a la alfombra). Esta solicitud por defectos de fábrica no cubrirá ninguna condición resultante de problemas causados por el mojado o presencia de humedad.

**Son consideradas defectos de fábrica:**

- Costuras o impresiones incompletas
- Defectos en la materia prima
- Pegantes visibles

**No son consideradas defectos de fábrica:**

- Fibras o motas que suelte la alfombra: NO es considerada defecto de fábrica la soltura de lana o mota, pues son producto del uso y son sobrantes que hacen parte del proceso de producción. Favor tener presente que la viscosa y la seda de bambú son los materiales que más mota sueltan, estás disminuirán con la frecuencia del aspirado.
- Lavados con agua o en seco: NO es considerada defectos de fábricas daños causados en materiales específicos (consulte la ficha técnica de su referencia) por contacto con el agua, recuerda la viscosa, la seda de bambú, la lana y los respaldos pegados con yeso no deben ser lavados con agua. Los lavados en seco únicamente pueden ser aplicados a tejidos que no sean bucles, pues los cepillos y las escobas desprenden el tejido.
- Limpieza: NO es considerado defecto de fábrica daños ocasionados por restregar la alfombra con paños, te recomendamos que de acuerdo con el material de tu alfombra sigas los procesos de limpieza que aparecen en [www.cbhali.com/cuidadosylimpieza](http://www.cbhali.com/cuidadosylimpieza).
- Mascotas: NO es considerada defecto de fábrica manchas generadas por mascotas. Recuerde que la micción de los animales generará daños irreversibles sobre cualquier material (Alfombras, Muebles, Telas decorativas, Cortinas) pues es un ácido que deteriora cualquier tipo de textil.
- Accidentes: NO es considerada defecto de fábrica daños resultantes de accidentes, como manchas, suciedad, quemaduras, inundaciones, cortes o derrames; daños causados por mascotas; o daños causados por métodos y materiales de limpieza inadecuados.
- Desgaste anormal: NO es considerada defecto de fábrica daños causados por mobiliario o aparatos con ruedas o rodantes permanentes. Los tirones ocasionales de los bucles/hilos o la pérdida de hilos individuales de fibra o hilos son normales y deben recortarse con tijeras afiladas.
- Cambios en el color de la alfombra: NO es considerada defecto de fábrica cambios en el color de la alfombra que resulten de causas externas, como la decoloración debido a derrames de productos químicos domésticos, alimentos, bebidas o exposiciones prolongadas a rayos solares.
- Diferencias de variaciones de color: NO es considerada defecto de fábrica diferencias menores y normales entre el color y la textura de las muestras de especificaciones o las imágenes del sitio web.
- Sombras o presión del pelo: NO es considerada defecto de fábrica daños causados por la presión realizada sobre el pelo que puedan afectar las fibras debido al peso variable del mobiliario y al tráfico de la superficie de su alfombra durante el uso.
- Las marcas de pliegue o doblez: NO es considerada defecto de fábrica marcas generadas al doblar o enrollar la alfombra para su envío, estos desaparecerán con el tiempo una vez el producto se asiente en el espacio y sea aspirada según las instrucciones. Doblar la alfombra con cuidado en la dirección opuesta minimizará este problema y debería desaparecer después de unas semanas.
- NO es considerada defecto de fábrica daños resultantes de accidentes, como manchas, suciedad, quemaduras, inundaciones, fluidos orgánicos, cortes o derrames; daños causados por mascotas; o daños causados por métodos y materiales de limpieza inadecuados.
- Uso de tratamientos tópicos: no es considerada defecto de fábrica el uso tratamientos tópicos sobre la alfombra.

Si bien nuestras alfombras son resistentes y duraderas, ninguna alfombra es impermeable o anti-manchas. Limpiar y cuidar su alfombra con regularidad es vital para mantener su apariencia a largo plazo. Recuerde la garantía No cubre desgarros, quemaduras, cortes, tirones u otros daños, deterioro, manchas, pérdida de color o

apariencia causados por abuso, mantenimiento inadecuado.

Para conocer el mantenimiento correcto de su alfombra favor visitar [www.cbhali.com/cuidadosylimpieza](http://www.cbhali.com/cuidadosylimpieza).