
Políticas comerciales
ONLY MUEBLES.

Estimado cliente:

Has adquirido un producto respaldado por **ONLY MUEBLES S.A.S.**
A continuación te contamos las políticas comerciales a tener en cuenta:

AL ELEGIR EL PRODUCTO Y REALIZAR LA COMPRA O PEDIDO:

- Confirmar que las características del producto como la referencia de tela y color de madera que está registrada en el pedido sean las que seleccionaste. Al firmar el documento Cotización o Pedido o dar una confirmación vía Whastapp o Correo Electrónico, aceptas las condiciones allí pactadas. Si compras por medios digitales, comercio electrónico o en la modalidad a distancia, debes exigir al asesor una descripción exacta del producto y adicional a ello una imagen del producto antes de confirmar la compra.
- Debes tener en cuenta los tonos de las telas y de las maderas que aparecen en las fotografías o render pueden presentar variaciones con relación a los productos reales dadas las condiciones de iluminación y ambientación.
- La venta de los productos que ves en el sitio web o redes sociales están sujetas a disponibilidad en inventario de producto en proceso y producto terminado.
- En nuestros diseños, puedes elegir entre los colores de pintura y referencia de telas autorizados por la empresa. Las telas varían según la tendencia e inventarios que se esté manejando al momento de la venta. No se permiten cambios en medidas, materiales, adición o supresión de accesorios ni mezclas de colores diferentes a las ofrecidas.
- Los acabados de pintura autorizados por la empresa son: Caoba, Natural, Blanco texturizado, Negro texturizado, Apliques en Teka, Roble y Blanco vintage. Estos colores no aplican para todas las referencias. Cada producto tiene sus variaciones definidas.
- Los acabados en maderas naturales tienen vetas, tonos y detalles que varían de una pieza a otra, debido a que las mismas pueden tener reacciones diferentes a los productos que se utilizan y según el tipo y corte de la misma, Un árbol no es igual a otro, por eso su denominación de acabado Natural.
- Como parte de nuestros lineamientos de sostenibilidad ambiental, nuestros productos NO son fabricados exclusivamente con madera sólida. Como materia prima complementaria utilizamos aglomerados, contrachapados y MDF de excelente calidad y amigables con el medio ambiente

- La empresa, se reserva el derecho de hacer modificaciones constructivas en nuestros muebles sin previo aviso.
- Después de haber realizado y aceptado el pedido, tienes hasta 2 días hábiles para hacer alguna solicitud de cambio en las características del producto.
- Si el producto está en inventario de producto terminado, tendremos un plazo de entrega de máximo 15 días calendario (si se encuentra en nuestras rutas de transporte habituales - **PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE LA TABLA DE RUTAS VISITA <https://onlymuebles.com/idea/14/politicas-de-entrega>**). Para Bogotá 30 días calendario. Demás zonas, se hará de mutuo acuerdo considerando que el transporte irá por tu cuenta.
- Si el producto está en inventario de producto en proceso, tendremos una promesa de entrega de 30 días calendario (Si se encuentra en nuestras rutas de transporte habituales - **PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE LA TABLA DE RUTAS VISITA <https://onlymuebles.com/idea/14/politicas-de-entrega>**). Demás zonas, se hará de mutuo acuerdo considerando que el transporte irá por tu cuenta
- Si la entrega se debe realizar en otros lugares diferentes (Ciudades o municipios) a los mencionados en la tabla de rutas, el valor del transporte (flete) lo asumirá en su totalidad el Comprador debido a que son transportadores terceros ajenos a ONLY MUEBLES.
- Si te haces cargo del transporte del producto, el término de entrega se cumple en el momento en que la empresa transportadora o el tercero debidamente autorizado por ti retire el producto de nuestras tiendas. Por tal razón la responsabilidad por daño, pérdida o deterioro es exclusivamente entre el cliente y la empresa transportadora o tercero autorizado por el cliente.

NOTA

- ✓ Los términos de entrega pueden variar por causas como fuerza mayor o caso fortuito. Por lo anterior el cliente acepta los siguientes eventos como constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor:
- ✓ Las condiciones climatológicas.
- ✓ Hechos originados en las decisiones de autoridades.
- ✓ Cierre de puertos y vías terrestres.
- ✓ causa extraña.
- ✓ Paros o bloqueos de vías que impidan el normal transporte de automotores.

- Dado que manejamos la modalidad de pedidos, estos quedan pactados con un anticipo del 40% de la compra. El restante, debe ser pago en su totalidad 3 días anteriores a la entrega, de lo contrario, la entrega se postergará de 8 a 30 días calendario adicionales (por programaciones de transporte)
- Debes exigir que tu asesor te envíe el soporte físico o virtual del anticipo que realices.
- Los 30 días para la entrega del pedido, empezarán a contar desde la fecha en que se registró el anticipo.
- Visita nuestra página web y conoce nuestros métodos de pago <https://onlymuebles.com/webfiles/pdf/MetodosdePago.pdf>
- Ver documento con nuestras rutas de entrega y tarifas en <https://onlymuebles.com/idea/14/politicas-de-entrega>
- No se aceptan pagos contra entrega
- Dentro de la categoría decoración solo hacemos envíos de Tapetes, Lencería y Cojines.

AL PROGRAMAR LA ENTREGA

- En caso de cambiar la dirección de entrega del producto, debes avisar a la tienda o a tu asesor virtual, por lo menos, 3 días antes de la fecha pactada de entrega.
- Para la entrega, debes contar con disposición de media jornada (mañana o tarde) para recibir los productos. No nos comprometemos con horarios específicos para hacer las entregas.
- Debes validar que las vías de acceso hacia dónde van los productos que compraste se presten para la entrega de los mismos. Ten en cuenta que los espacios para transitar con el producto deben ser adecuados con su tamaño, es tu responsabilidad verificar las medidas antes de hacer la elección de tus muebles.

En los siguientes casos, la empresa hará la entrega hasta el lugar más cercano de fácil acceso, dejando el producto bajo la responsabilidad del cliente: A) apartamentos ubicados del segundo piso en adelante que no cuenten con ascensor para el transporte de mercancía, B) espacios con escaleras en espiral o muy estrechas, C) veredas y barrios que no sean aptas para el tránsito de los camiones y casos similares.

Nuestro personal no está autorizado para realizar entregas por medio de ventanas, balcones, tampoco utilizando poleas o lazos.

- Siempre y cuando el sitio de recolección y entrega se encuentren en las rutas establecidas, de lo contrario, la recolección y entrega se hará en el punto de venta autorizado más cercano publicados en sitio web y en tiendas. Si es necesario reprogramar la entrega sin previo aviso y por razones ajenas a la voluntad de nuestra empresa, tú deberás asumir el costo.
- Las entregas programadas a lugares fuera de nuestras rutas de transporte tendrán un recargo por flete (VER TABLA EN NUESTRA PÁGINA WEB PARA MAYOR INFORMACIÓN <https://onlymuebles.com/idea/14/politicas-de-entrega>) si tu domicilio no se encuentra en esta tabla, quiere decir que ONLY MUEBLES no tiene cubrimiento gratis ni con costo. Por lo tanto, tú debes gestionar el traslado de tu producto.

AL SOLICITAR UNA GARANTÍA

A continuación te relacionamos nuestros términos de Garantía:

- **GARANTÍA EN MADERA:** 2 años en desajuste, 2 años en enchapado con ampolla. 10 años en enfermedad de la madera (Broma, hongos, polilla, comején). Para el caso de Buenaventura, 5 años de garantía en enfermedad de la madera
- **GARANTÍA EN PINTURA Y ACABADOS:** 1 año en decoloración y levantamiento de pintura.
- **GARANTÍA EN ESPUMAS:** 1 año en inconsistencia de la densidad.
- **GARANTÍA EN TAPIZADOS:** 1 año en daño de tela y descosido.
- **GARANTÍA EN COLCHONES:** 1 año en fallas de la estructura interna y en inconsistencia de la densidad de la espuma.
- **GARANTÍA EN MANIJAS Y HERRAJES:** 1 año en corrosión y daños de fabricación de los herrajes.
- **ELEMENTOS CON PINTURA ELECTROESTÁTICA:** 1 año.
- **GARANTÍA EN LÁMPARAS:** en fallas en los componentes eléctricos se considerará defectuoso y se aplicará garantía durante el tiempo establecido de 90 días.
- **GARANTÍA EN LENCERÍA:** en forro desajustado, desperfecto en costuras, tela motosa o pliegues en el forro, se aplicará garantía durante el tiempo establecido de 6 meses.

- Ten presente que no se hacen cambios de productos de uso personal como colchones y lencería. El cambio únicamente se hará efectivo por defectos de fábrica.
- Por favor, ten en cuenta que todas las modificaciones o alteraciones que tenga el producto por fuera de las especificaciones de fábrica, el uso indebido, no atender las instrucciones de uso y mantenimiento de los productos, nos exonera de responsabilidad de garantía según la ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor).
- Para efectuar un reclamo o solicitar una garantía sobre alguno de nuestros productos, ponte en contacto con la línea de Servicio al Cliente 313 708 0083
- Con el envío de estas políticas, dejamos constancia que has recibido información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos a comprar, y que conoces que el distribuidor de la mercancía se exonera de responsabilidad que se deriva de la garantía en caso de fuerza mayor o caso fortuito, el hecho de un tercero o el uso indebido del bien por parte del consumidor.
- Te recomendamos leer detenidamente el **MANUAL PARA USOS MANTENIMIENTO Y GARANTÍA DEL PRODUCTO**, que está publicado en nuestro sitio web <https://onlymuebles.com/webfiles/pdf/ManualGarantia.pdf>
- El derecho de retracto establecido en la ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor), es una facultad para que usted como nuestro cliente pueda arrepentirse o retractarse de la adquisición de un producto o servicio después de haberse materializado la compra.

REQUISITOS PARA EJERCER EL DERECHO AL RETRACTO DE COMPRA DEL PRODUCTO:

- ✓ El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto.
- ✓ El producto debe estar en empaque original, sin haber sido armado y/o utilizado. Puede comunicarse con nuestras líneas de servicio al cliente **3137080083**.
- ✓ La devolución del dinero se realizará por medio de transferencia electrónica en un tiempo no mayor a **30 días** calendario desde el momento en que ejerció el derecho.
- ✓ Si pagó servicio de transporte, al ejercer el derecho de retracto, debe pagar el valor del flete de devolución del producto.

Autorizo expresamente, de manera libre, previa, voluntaria y debidamente informada, a ONLY MUEBLES S.A.S. identificada con el Nit: 900.522.761-1 para recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, actualizar y disponer de los datos que sean suministrados por mí, con fines administrativos, comerciales y de mercadeo, para el envío de información sobre los diferentes productos ofrecidos, en especial para el envío de campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario, invitaciones a eventos, evaluación de la calidad de los productos y del servicio al cliente, realizar estudios o investigaciones de mercado, comercialización de productos a través de los diferentes canales de información para ello pueden utilizar mis datos de contacto, como número de Teléfono Móvil o Fijo, Correo Electrónico, Facebook, Instagram, dirección de correspondencia y/o cualquier otro medio de contacto que permita la tecnología., los cuales serán sometidos a los fines establecidos anteriormente, conforme a la ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013.

ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11 DE MAYO DE 2021.

ONLY®
MUEBLES