

Balmoh

·Diseño y Mobiliario·

Información importante

Los diseños personalizados que no se encuentren dentro de nuestro catálogo en línea en www.balmoh.com deben ser enviados con fotografías desde todos los ángulos del producto o, en su defecto, con medidas exactas y/o un render detallado. Esto nos permitirá garantizar una precisión del 90% en la fabricación respecto al diseño original, también estos diseños y los nuestros pueden variar su medidas en cm

Cuidados generales de los productos

1. Evite la exposición directa a la luz solar y al agua en el mobiliario de interior.
2. Utilice el mueble exclusivamente para sus propósitos designados. Evite sentarse en los brazos y respaldo, así como pararse sobre él. No someta el mueble a cargas excesivas o a usos no apropiados según su diseño.
3. Evite colocar el mueble en proximidad del aire acondicionado, ya que esto puede ocasionar deformaciones, decoloración y grietas en superficies de materiales como tela y madera.
4. Garantice una distribución uniforme de la luz sobre las superficies del mueble.
5. Evite colocar objetos calientes, fríos o húmedos sobre la madera, ya que podrían afectar la pintura y los acabados del mueble. Además, evite el uso de cepillos, esponjas, detergentes, disolventes o paños sucios que puedan dañar o deteriorar las fibras del material.

Políticas de calidad y garantía

Garantías

En Balmoh, respaldamos plenamente los productos que ofrecemos, asegurando una calidad excepcional en nuestros materiales y procesos de fabricación. Como parte de nuestro compromiso, estamos dispuestos a llevar a cabo reparaciones o reemplazos de muebles y sus componentes sin ningún costo para el comprador según sea el caso. Además, garantizamos el reemplazo de cualquier producto que haya sufrido daños debido a incidentes durante el transporte y entrega de los muebles.

Calidad

- Es importante que el cliente realice una inspección de los productos al momento de la entrega. Al firmar la nota de recepción, el cliente reconoce que los productos han sido recibidos en óptimas condiciones.
- Si el producto muestra daños, golpes o cualquier tipo de imperfecciones, es importante que el cliente lo rechace en el momento de la entrega para que sea devuelto a Balmoh. Después de esto por parte de la empresa se iniciará el proceso de reparación del producto.
- Todo reclamo de calidad que surja después de haber utilizado el producto será cuidadosamente evaluado por nuestro departamento de calidad. Nos comprometemos a proporcionar una respuesta en un plazo máximo de 15 días hábiles a partir de la fecha en que se presente la reclamación. Este tiempo varía de acuerdo a la cantidad de productos

Garantías madera

Ofrecemos una garantía de 1 años contra defectos en los materiales y la mano de obra de las partes del mueble. El término "defectos" se aplica en esta garantía a las imperfecciones que afecten la funcionalidad del producto para el usuario final. Tenga en cuenta que es una característica de la madera maciza desarrollar grietas a medida que envejecen en diferentes condiciones climáticas. Esto no es un defecto del producto y es una característica distintiva que le da carácter al producto.

Garantías cuero

Ofrecemos 5 meses de garantía para el cuero en caso de defectos de fábrica (considerando la naturaleza del material, no son imperfecto manchas, rotos, marcas, ya que esta es natural). También proporcionamos 5 meses de cobertura por desajustes en el mueble, así como 5 meses de garantía para las piezas metálicas que acompañen al mueble, incluyendo cerrajería, tornillos y ensamblados.

Garantías fibra natural

Ofrecemos una garantía de 5 meses que cubre la estructura, pintura y cordones. Es importante tener en cuenta que esta garantía no abarca el mal uso por parte del cliente.

Garantías hierro

5 meses de garantía que cubre defectos de fabricación y/o desajustes en la estructura y soldaduras.

Invalidez de garantías

- Si se han efectuado reparaciones por individuos no autorizados por nuestra empresa o debido a la falta de mantenimiento de los productos.
- Cuando el mueble ha sido utilizado en condiciones anormales o con propósitos diferentes a su diseño original.
- Desgaste natural de telas, vinilos, costuras y revestimientos.
- Exposición directa al medio ambiente o sus elementos como son lluvia, nieve, humedad, polvo, fuego o luz directa del sol.
- Dado su carácter, ciertos materiales como mármol, maderas y telas pueden presentar variaciones en tonos, colores, vetas e incrustaciones. Estas características son inherentes al material y no se consideran defectos de fabricación, por lo que no están cubiertas por la garantía al ser un aspecto natural de los mismos.
- Por la aplicación de tratamientos con productos químicos no recomendados por nuestra empresa.
- Esta garantía no abarca los daños provocados por quemaduras, animales domésticos, raspaduras, cortes, maltrato deliberado ni uso indebido de los productos.
- Es común que el mobiliario en tela y cuero desarrolle arrugas como resultado del uso diario. Esto no se considera un problema de fabricación y, por lo tanto, no está cubierto por la garantía.
- La reducción de volumen en los cojines es un efecto natural del uso y no está vinculada a defectos de fabricación.
- No aplica por manchas, rotos, marcas, decoloración del cuero por luz directa o mal cuidado por parte del cliente.

Políticas de devoluciones

- Las garantías no serán válidas cuando se modificó el diseño del producto original, se cambió la tela con la que viene el diseño original, cambio de medidas y demás.
- El plazo para solicitar la devolución es de (3) días a partir de la entrega del producto y el dinero será devuelto en un plazo de 30 días hábiles.
- Las devoluciones deben realizarse en nuestra ubicación en Medellín. Si los muebles fueron enviados a otra ciudad, el cliente deberá encargarse de enviarlos de vuelta a nuestra planta de producción. En caso de que el mueble haya sido subido por fachada, Balmoh no asumirá el costo de bajarlo nuevamente para el envío a nuestra ubicación de fabricación.
- Si se solicita la fabricación de un producto con un diseño específico proporcionado por el cliente, este debe estar seguro de las dimensiones al hacer el pedido. Balmoh no se responsabiliza por muebles o productos que no se ajusten a las dimensiones adecuadas para el espacio.
- Para realizar una solicitud de devolución, comunícate a nuestras líneas de atención +(57) 3186553717 o envía un correo a hola@balmoh.com