

POLÍTICA DE GARANTÍAS

Conoce los lineamientos de nuestro servicio postventa y ten la confianza que nuestros productos están respaldados por una política de calidad seria y una empresa sólida y responsable.

Proceso de la solicitud y visita por parte de RIDÓ

- Ante una falla o inconformidad respecto al producto, el cliente final se deberá comunicar directamente con RIDÓ, quien de manera oportuna deberá realizar una revisión en el sitio de la instalación del producto de manera que pueda hacer un pre-diagnóstico de la solicitud del cliente, descartando cualquier posible situación que pueda invalidar la garantía como lo son:

- Alteraciones realizadas al producto sin autorización.
- Maltrato o mal uso del producto por parte del usuario final.
- Desconocimiento en el uso del producto por parte del usuario final.
- Motivos de exclusión de la garantía que se describen en las páginas continuación.

Cobertura de la Garantía

La garantía RIDÓ cubre:

- Faltantes de producto o accesorios que se reporten en las primeras 48 horas posteriores a la recepción de la mercancía.
- Las equivocaciones en la fabricación del producto respecto a medidas, referencias y/o especificaciones solicitadas por el vendedor en el pedido.
- El mal funcionamiento del producto producido por un ensamblaje inadecuado.
- Defectos en la materia prima que no estén contemplados en los estándares de calidad del producto y que afecten su funcionamiento y apariencia.
- Fallas producidas por un desgaste prematuro de los accesorios o de las piezas.

La garantía RIDÓ NO cubre:

- Arrugas, marcas o fallas sobre telas que no sean reportados a RIDÓ en un plazo máximo de 5 días posteriores a la recepción y/o instalación de los productos u objetadas en la orden de instalación.
- Cortes/perforaciones en las telas o rayones en láminas o accesorios ocasionados por el maltrato o mal uso de cuchillo/as o elementos cortopunzantes.
- Mal funcionamiento de productos que hayan sufrido reparaciones, desensamblaje o alteraciones que no hayan sido autorizadas por la fábrica de manera escrita; cortes o cambios en las medidas originales, cambios de mando, cambio de motores, reprogramación de controles, cambios de tela, entre otros.
- Daño directo al funcionamiento natural del producto, producido por intervención de terceros u objetos cercanos.
- Mal funcionamiento de productos causado por factores externos o por desastres naturales como movimientos de tierra, vientos tempestivos, etc.
- Desprogramación intencional de los fines de carrera del motor.
- Desgaste natural de las baterías en los controles remoto y en las baterías de los motores después de 6 meses de uso.
- Oxidación o corrosión del producto o de sus componentes debido a su exposición en ambientes húmedos como cocinas, baños, saunas, entre otros, o por la exposición del producto a la lluvia o al rocío.
- Manchas inmediatas o posteriores generadas por el mal uso de líquidos, químicos, pinturas, tintas, limpia vidrios, limpia pisos, tonner, vársol, detergentes, u otros agentes externos que caigan sobre los tejidos y los componentes.
- Manchas, marcas, arrugas, telas encogidas o el daño de componentes en productos que hayan sido lavados.
- Tierra o moho que se adhiera a la tela por causa de ambientes húmedos.
- Manchas o marcas sobre el producto ocasionadas por el manejo de éste con manos sucias o empolvadas.
- Marcas, arrugas, magulladuras, quemaduras, rayones, perforaciones, y rasgamiento de telas, o doblamiento de láminas y tablillas ocasionados por factores externos.

- Marcas o sombras generadas por efectos de la iluminación las cuales sólo son visibles a ciertas horas del día con unas condiciones específicas de luz.
- Manchas, marcas o residuos sobre los tejidos o componentes generados por insectos.
- Variación en el tono del tejido o de la lámina así como también el desalineamiento, en pedidos diferentes, o en ítems diferentes en pedidos en los que no se establece que van en un mismo espacio.
- Diferencias en materiales naturales o de acabado rústico.
- Decoloración gradual del producto, del tejido, o parte de éste, por los efectos naturales propios de la exposición al sol.
- Especificaciones particulares del producto que no hayan sido advertidas en el pedido.
- Fallas en productos que hayan sido elaborados por fuera de especificaciones técnicas, tales como acinturamiento u ondulado de telas*.
- Desgaste natural de las piezas que pueden suceder con el manejo del producto en el tiempo no habiendo realizado un mantenimiento preventivo en el periodo adecuado.

Tiempo de Cobertura de la Garantía

Cabe aclarar que se manejan diferentes tiempos de garantía, desde lo establecido por Ley hasta lo que determine RIDÓ con un tope máximo de 2 años para cada producto, ya sea, el tejido, el motor y el dispositivo de accionamiento (control, sensor, tarjeta de automatización y otros) u otros productos que se comercialicen.

El periodo de la garantía del producto empieza a contar desde el momento en que se emite la factura o boleta de venta.

Si se realizase el cambio total del producto, el tiempo de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de la reposición, pero si se cambia una o varias piezas del producto, la garantía empieza a correr desde el principio únicamente para la pieza que es cambiada, y para el resto del producto continúa corriendo el tiempo inicialmente definido.

Mantenimiento preventivo y lavado especializado del producto

A todos los productos RIDÓ se les debe realizar un mantenimiento periódico (semanal o quincenal), que incluya principalmente la limpieza del polvo para evitar que se adhiera a la superficie o al tejido. En el caso de productos de exterior este mantenimiento es obligatorio para evitar la formación de moho. Si el tejido es oscuro la limpieza se debe realizar dos veces al año. Si el tejido es claro la limpieza se debe realizar cada 3 meses.

A todos los productos RIDÓ se les debe realizar un mantenimiento preventivo un año después de realizada la compra, y posteriormente una vez cada dos años, con un costo a cargo del cliente. Este mantenimiento debe consistir en la revisión, limpieza, lubricación y reemplazo de las partes que puedan estar afectadas por el uso frecuente del producto, así como también en una limpieza completa y adecuada. El no realizar un mantenimiento preventivo en el tiempo adecuado podrá afectar el funcionamiento del producto.

Para estos efectos, el cliente final o el usuario del producto deberá contactar una empresa especializada que tenga el conocimiento y las herramientas adecuadas para cada tipo de producto y tejido y que pueda ofrecer una garantía sobre la limpieza, ensamble y reinstalación del producto. RIDÓ no es responsable por un producto que haya sufrido daños después de un lavado o mantención.

Especificaciones del Comprador: Al entregar el Comprador las medidas o especificaciones técnicas sin hacer participe de ello a Ridó, libera de toda responsabilidad a Ridó, sus empleados y sus representantes.

Cancelación o modificación: Las órdenes aprobadas y aceptadas por el Comprador constituirán compromisos firmes del Comprador y no están sujetas a cancelación, reprogramación o modificación alguna. Las órdenes de los Productos no se pueden cancelar y los Productos no se pueden devolver a cambio de crédito.

Indemnidad: El Comprador indemnizará y mantendrá indemne a Ridó, sus empleados y sus representantes contra toda obligación, reclamo, acción, costo, gasto y desembolso (incluidos los honorarios y desembolsos de abogados) que surjan de investigaciones, litigios u otros procedimientos (independientemente de si Ridó es parte) que sean el resultado, o se alegue que son el resultado, de acciones u omisiones de Ridó en virtud de estos Términos.

Fuerza mayor: Ridó no será responsable de la demora o falla en la entrega que resulte de causas que estén fuera de su control, incluidos terremotos, incendios, inundaciones, pandemias, huelgas u otras disputas laborales, escasez de mano de obra o materiales, accidentes sufridos por maquinarias, actos de sabotaje, disturbios, demoras del transporte o falta de medios de transporte, o los requisitos establecidos por autoridades gubernamentales.

*Acinturamiento: Algunas veces las telas presentan acinturamiento o curvaturas. Esto se produce principalmente cuando las cortinas son superiores al ancho del rollo y se debe invertir el corte para llegar a la dimensión deseada

*Ondulamiento: Las telas al ser productos textiles no son rígidos por lo que es un comportamiento natural ver que en los bordes o en la base de la cortina presente una ligera ondulación.