
TÉRMINOS Y CONDICIONES – MACIZO COLOMBIA S.A.S.

NIT: 901285186-2

Dirección: Diagonal 76A #55B-31, Bogotá D.C.

Tel: (601) 702 9792 – WhatsApp: 322 211 9698

Web: www.macizocolombia.com

1. POLÍTICA DE GARANTÍAS

En **Macizo Colombia**, trabajamos con altos estándares de calidad en diseño, fabricación e instalación. Por ello, ofrecemos garantía sobre nuestros productos bajo las siguientes condiciones:

1.1 Mobiliario en cuero

Cuenta con garantía por defectos de fabricación y materiales. No cubre daños derivados de uso inadecuado, exposición prolongada al sol o intervenciones por terceros no autorizados.

1.2 Mobiliario tapizado (textil interior y exterior)

- Interior: 1 año de garantía.
- Exterior o semi-exterior: 1 año de garantía.
No cubre deterioro por condiciones climáticas extremas o uso indebido.

1.3 Mobiliario en concreto

Las variaciones naturales de tono, textura o acabado hacen parte del material y no se consideran defectos. Garantía de 1 año únicamente sobre la estructura.

1.4 Mobiliario en madera maciza (hecho a mano)

Garantía de 1 año sobre defectos de fabricación. No cubre cambios naturales del material, como vetas, nudos, dilataciones o efectos por humedad.

1.5 Mobiliario en madera industrializada (melaminas y afines)

Garantía sobre defectos estructurales de fabricación. No cubre daños por golpes, humedad o mal uso.

1.6 Muebles metálicos

Garantía de 1 año por defectos de fábrica. No incluye desgaste natural, oxidación o exposición a condiciones adversas.

1.7 Muebles de exterior en teca

Garantía de 1 año por defectos de fabricación. No cubre deterioro por falta de mantenimiento o exposición climática.

Pérdida de garantía

La garantía se pierde cuando:

- No se siguen las recomendaciones de uso y mantenimiento.
 - El producto es intervenido por terceros.
 - Se utilizan productos químicos inadecuados.
 - Se realiza transporte no autorizado.
 - Se supera el tiempo de cobertura.
-

2. DERECHO DE RETRACTO

- No aplica para productos personalizados o fabricados a medida.
 - Para productos de inventario: el cliente podrá solicitar devolución dentro de los 5 días hábiles posteriores a la entrega, siempre que el producto esté en perfectas condiciones.
 - Los costos de transporte serán asumidos por el cliente.
-

3. RECEPCIÓN Y ENTREGAS

- El cliente debe revisar el mobiliario al momento de la entrega y registrar cualquier novedad en el acta.
 - Para solicitudes de garantía fuera de Bogotá D.C., se deberá enviar soporte fotográfico.
 - La factura original es requisito indispensable para cualquier reclamación.
-

4. SERVICIO TÉCNICO Y TIEMPOS

- Evaluación inicial: hasta 8 días hábiles.
 - Reparación o reposición: máximo 30 días hábiles.
 - Los tiempos de producción inician una vez se aprueban los planos y se completa el pago.
-

5. DISEÑO, APROBACIÓN Y CAMBIOS

- La producción inicia únicamente con la aprobación final del diseño por parte del cliente.
- Cambios posteriores a los 2 días hábiles de aprobación podrán generar costos adicionales.
- Renders 3D y asesorías pueden tener costo, el cual puede ser descontado al realizar la compra.

Sugerencia Macizo Colombia:

Para garantizar eficiencia en producción, se recomienda consolidar todas las decisiones de diseño antes de aprobación final.

6. CONDICIONES DE PAGO

- Todo pedido debe estar cancelado en su totalidad antes del despacho.
 - Productos de inventario: entrega hasta en 7 días hábiles.
 - Muebles personalizados: entre 30 y 90 días, según complejidad y materiales.
-

7. LOGÍSTICA DE ENTREGA

- La entrega se programa previamente con el cliente.
 - El cliente debe garantizar accesos adecuados y seguros.
 - Costos adicionales por maniobras especiales (escaleras, poleas, grúas, etc.) serán asumidos por el cliente.
 - Si no hay quién reciba el pedido, se reprogramará con posibles costos adicionales.
 - Retrasos por factores externos (tráfico, clima, terceros) no son responsabilidad de Macizo Colombia.
-

8. POLÍTICA COMERCIAL

- Los productos fabricados a medida no tienen cambios ni devoluciones una vez iniciada la producción.
 - Los cambios solo aplican para productos de inventario.
 - La instalación no está incluida salvo que se indique expresamente en la cotización.
 - Envíos fuera de Bogotá D.C. tienen costos adicionales según destino.
-

9. CONTRATO DE FABRICACIÓN

- **Objeto:** fabricación de mobiliario según diseño aprobado y cotización aceptada.
 - **Pago:** conforme a los porcentajes acordados (anticipo y saldo).
 - **Duración:** desde la aprobación y pago hasta la entrega, con hasta 5 días hábiles adicionales.
 - **Variaciones:** al ser productos artesanales, pueden existir ligeras diferencias frente a renders o muestras, sin constituir incumplimiento.
 - **Revocación:** si el cliente cancela después de aprobado el diseño, se aplicará una penalidad del 40% del valor total.
 - **Jurisdicción:** cualquier controversia será resuelta mediante arbitraje en la Cámara de Comercio de Bogotá.
-

10. SEGURIDAD EN ENTREGA E INSTALACIÓN

- El cliente debe garantizar un entorno seguro (sin niños, mascotas o terceros en la zona).
 - Macizo Colombia no se responsabiliza por riesgos en zonas no adecuadas previamente informadas.
 - Cualquier condición de riesgo debe ser comunicada antes de la instalación.
-

11. OBSERVACIONES FINALES

- Macizo Colombia S.A.S. es una empresa especializada en diseño, fabricación e instalación de mobiliario a medida.
 - Nos caracterizamos por trabajar con materiales premium, fábrica propia y procesos controlados de calidad.
 - Estos términos pueden ser actualizados sin previo aviso.
 - Al aceptar una cotización o realizar un pedido, el cliente declara conocer y aceptar estos términos en su totalidad.
-

RECOMENDACIONES ADICIONALES (VALOR AGREGADO MACIZO COLOMBIA)

Como fabricante especializado, recomendamos:


- Realizar mantenimiento periódico según el tipo de material (madera, tapizado, metal).


- Evitar exposición prolongada al sol o humedad.
 - Solicitar siempre instalación profesional para garantizar durabilidad.
 - Validar medidas y accesos antes de producción.
-

DATOS DE CONTACTO

MACIZO COLOMBIA S.A.S.

 Diagonal 76A #55B-31, Bogotá D.C.

 PBX: (601) 702 9792

 WhatsApp: 322 211 9698

 www.macizocolombia.com