

Política de Garantías, Cambios y Devoluciones para mobiliario C29

En Concepto 29, empresa dedicada al diseño, fabricación y comercialización de mobiliario y productos decorativos en

Colombia, nos comprometemos con la calidad de nuestros productos y la satisfacción de nuestros clientes. Esta política aplica para todas las ventas realizadas a través de nuestra página web, redes sociales o cualquier otro canal digital.

Lo contenido en la presente Política se encuentra ajustado con lo establecido por el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y demás normativas aplicables en Colombia.

1. Proceso de Compra y entrega.

En el catálogo disponible en nuestra página web y redes sociales, allí podrás visualizar fotos de los productos sus especificaciones, dimensiones y materiales disponibles.

Si quieres uno de nuestros productos comunícate con nosotros al WhatsApp 300.364.20.87, por este medio te daremos orientación completa para tu pedido; podrás que personalizar tus productos, plasmando tu esencia en ellos, como parte de nuestro ADN está la creación de los productos de la mano de nuestros clientes.

Nosotros nos encargaremos del envío y entrega de tu pedido, es importante que nos suministres la información completa de tu dirección; previo a tu pedido te recomendamos tomar medidas de los espacios teniendo en cuenta el tamaño del producto que quieres adquirir, así como, si se requiere ingresar el producto por ascensor o por escaleras, para evitar inconvenientes que imposibiliten la entrega del producto. Las personas de la transportadora no están autorizadas para recibir dineros ni realizar instalaciones.

Al ser productos personalizados, podrán tener tiempos de entrega diferentes que dependerán de la disponibilidad del proveedor y de los materiales. En el momento en el que elijas los productos del pedido te informaremos tiempos de entrega y disponibilidad de cobertura. Si solicitas cambios en la dirección de entrega podrá generar valores diferentes en el precio final. Si el pedido está compuesto de varios productos pueden llegar en diferentes entregas.

Te recomendamos que una vez te llegue el producto realices una revisión e inspección de este, confirmando que corresponde con las características elegidas, y que se encuentra en perfecto estado; si encuentras alguna novedad (no es tu producto, esta dañado o incompleto) indicarlo en los documentos de remesa de la transportadora e informarnos lo antes posible en nuestro canal de atención.

El precio final que te indiquemos en tu cotización y factura incluirá el valor del IVA y del transporte. No incluye armado y/o instalación.

Por tratarse de productos hechos a la medida y elaborados de forma manual y con materias primas de origen natural (cuero, madera etc) podrá tener variaciones de color y/o betas.

2. Garantía Legal

Si de alguna manera después de este proceso de co-creación tu producto presenta algún defecto de fábrica o daño durante la elaboración y/o manipulación en el transporte autorizado, puedes realizar tu proceso de acompañamiento para garantía legal por el mismo canal que realizaste el pedido.

Todos nuestros productos cuentan con una garantía legal mínima de un (1) año a partir de la fecha de entrega, conforme a lo dispuesto por la Ley 1480 de 2011. Esta garantía cubre defectos de fabricación, materiales o funcionamiento bajo condiciones normales de uso.

Para hacer efectiva la garantía, es ideal que como cliente presentes la factura o prueba de compra (para facilitar la identificación de la venta), lo que si será obligatorio es que nos suministres la descripción del daño o defecto evidenciado. Nos reservamos el derecho de realizar una inspección técnica para validar la cobertura de la garantía.

Ten presente que la garantía no aplica en los siguientes casos:

- Uso indebido o instalación incorrecta del producto.
- Daños ocasionados por accidentes, humedad o contacto con sustancias no recomendadas.
- Intervenciones o reparaciones por terceros no autorizados.
- Daños ocasionados por mascotas (cuando los materiales no sean "Pet friendly").

3. Política de Cambios.

Los productos personalizados o fabricados bajo pedido no admiten cambios, salvo que presenten defectos de fabricación cubiertos por la garantía legal.

Los productos genéricos adquiridos a través de nuestros canales digitales podrán ser cambiados dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega, siempre que estén en perfecto estado, sin uso y en su empaque original. El cambio está sujeto a disponibilidad de inventario.

4. Derecho de Retracto y Devoluciones.

Conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, como consumidor podrás ejercer su derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto, siempre que no sea un bien elaborado de manera personalizada.

Para ejercer el derecho de retracto, como cliente deberás notificar por escrito tu decisión, devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibiste y asumir los costos de transporte. Concepto 29 realizará la devolución del dinero dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción del producto de vuelta.

5. Procedimiento para Cambios, Garantías y Devoluciones.

5.1. Enviar tu solicitud al WhatsApp 300.364.20.87 con la siguiente información:

- Número de pedido o factura.
- Descripción del caso (garantía, cambio o retracto).
- Fotografías del producto (en caso de daño o defecto).

5.2. Nuestro equipo de atención al cliente revisará tu solicitud en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

3. Una vez aprobada tu solicitud, se coordinará la recolección o entrega del producto según sea el caso.

6. Recomendaciones para el cuidado de los Productos.

Para garantizar la durabilidad y buen estado de tus productos, además de las recomendaciones que te enviamos en la guía de cuidado y mantenimiento, tener en cuenta las siguientes indicaciones de cuidado:

- Evitar la exposición directa y prolongada al sol, humedad excesiva o fuentes de calor.
- Limpiar las superficies con un paño suave y seco o ligeramente húmedo. No utilizar productos abrasivos o solventes.
- No colocar objetos pesados o calientes directamente sobre los muebles.

www.concepto29.com



- En productos con superficies en madera natural o MDF, aplicar ocasionalmente cera o productos específicos para su protección.
- Para productos tapizados, realizar limpieza regular con aspiradora o productos especializados.
- Tener cuidado con las mascotas.

7. Normatividad Aplicable.

Esta política se rige por las disposiciones establecidas en la legislación colombiana, especialmente por:

- Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor.
- Decreto 735 de 2013 – Reglamentación de las condiciones para ejercer el derecho de retracto y la efectividad de la garantía.
- Decreto 1074 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.

El cumplimiento de estas normativas garantiza los derechos de los consumidores y establece los deberes de los productores y comercializadores respecto a la calidad, idoneidad y seguridad de los productos ofrecidos en el mercado colombiano.

Esta política podrá ser modificada en cualquier momento por Concepto 29, conforme a las disposiciones legales vigentes. La versión actualizada estará siempre disponible en nuestros canales oficiales.

V1. Mayo 2025.