

En Línea Italia atendemos y evaluamos las reclamaciones relacionadas con nuestros productos y servicios. La atención de una solicitud no significa por sí sola que sea procedente como garantía.

01 COBERTURA Y VIGENCIA

MOBILIARIO FABRICADO POR LÍNEA ITALIA

10 AÑOS

Garantía de 10 años para muebles, archiveros, libreros y mamparas, por defectos cubiertos de materiales y fabricación, bajo condiciones normales de uso.

PRODUCTOS COMERCIALIZADOS

30 DÍAS NATURALES

Respaldo directo de Línea Italia durante 30 días naturales a partir de la entrega. Después, se dará seguimiento conforme a las condiciones y vigencia del fabricante o proveedor correspondiente.

La garantía comprende la evaluación de defectos de materiales, fabricación y funcionamiento atribuibles al producto, de acuerdo con su naturaleza, especificaciones y uso previsto.

02 ¿QUÉ NO CUBRE?

- Desgaste normal; uso inadecuado, sobrecarga, golpes, accidentes o falta de mantenimiento.
- Daños causados por limpieza incorrecta, almacenamiento inadecuado, humedad o condiciones ambientales no recomendadas.
- Alteraciones, reparaciones, armado, instalación o manipulación ajenos a Línea Italia cuando sean la causa comprobable de la afectación.
- Cambios de preferencia del cliente, sustitución de acabados o dimensiones y modificaciones solicitadas después de aprobar o recibir el proyecto, cuando no exista defecto cubierto.
- Variaciones normales de tonalidad o textura entre lotes y condiciones especiales de muestras, exhibición o remate informadas en la venta.

03 COTIZACIÓN, LAYOUT Y CAMBIOS DE PROYECTO

La cotización aceptada identifica los productos, cantidades y especificaciones contratadas. Cuando el proyecto incluya layout, plano, croquis o distribución, se solicitará su validación como referencia para fabricar o suministrar el mobiliario. Si el proyecto no requiere layout, podrá documentarse esa condición mediante la evidencia de aprobación que corresponda.

Si después de aprobar el proyecto el cliente solicita cambiar distribución, medidas, ubicación o configuración, Línea Italia evaluará su viabilidad, costos y tiempos antes de ejecutarlo. Estos cambios pueden requerir una nueva cotización y autorización.

Una reubicación o modificación no cancela toda la garantía: únicamente podrán excluirse daños o fallas que se demuestre que derivan directamente de esa intervención, sin perjuicio de defectos de fabricación no relacionados.

04 ENTREGA, RECEPCIÓN Y ARMADO

Al recibir el mobiliario, revise su condición visible, cantidades y características. Los daños, faltantes o diferencias observables deben registrarse en la constancia de entrega y comunicarse oportunamente. La firma documenta la recepción y condición aparente; no elimina la posibilidad de reclamar defectos ocultos cubiertos.

Si el armado o instalación fue contratado con Línea Italia, la empresa gestionará la atención correspondiente, incluso si utilizó personal autorizado externo. Cuando el cliente contrate por su cuenta a terceros, las afectaciones directamente causadas por ese armado o manipulación no estarán cubiertas.

05 CÓMO SOLICITAR ATENCIÓN

Contacte a su representante o canal oficial de Customer Success. Indique nombre o razón social, pedido o factura, producto, descripción del problema y fecha en que se detectó. Según el caso, podrán solicitarse fotografías generales y de detalle, video de la falla, etiqueta del producto, evidencia del empaque o documentos del proyecto.

El caso se registrará para evaluación. Línea Italia comunicará el seguimiento y el dictamen, así como la solución aplicable cuando proceda: reparación, ajuste, sustitución u otra alternativa autorizada.

06 SOLICITUDES DE CAMBIO Y ATENCIÓN POSTVENTA

También pueden reportarse por Customer Success las solicitudes de modificación posteriores a la compra, aunque no correspondan a un defecto. Estas se evaluarán por separado de la cobertura de garantía y podrán generar cotización, cargos y nuevos plazos sujetos a autorización del cliente.

07 DOCUMENTOS Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Como parte de la entrega, Línea Italia podrá solicitar confirmación de recepción, entregar esta Póliza y pedir al cliente responder una encuesta de satisfacción. La encuesta es voluntaria y no condiciona la vigencia ni la evaluación de la garantía.

Si el cliente no conserva una copia de la Póliza o falta una firma en documentos gestionados por Línea Italia, podrá solicitarse información adicional para identificar la operación. Esa circunstancia no implica, por sí sola, rechazo automático de una garantía procedente.

08 CONSIDERACIONES GENERALES

- Conserve factura, pedido u otro comprobante que permita identificar la compra y la vigencia aplicable.
- Los productos comercializados pueden estar sujetos a condiciones y tiempos de respuesta del fabricante.
- La procedencia depende de la evaluación de la causa y de la cobertura aplicable; una solicitud de modificación o servicio puede tener costo.
- Esta Póliza no limita los derechos del consumidor establecidos en la legislación aplicable.

09 DATOS DE REFERENCIA DE LA COMPRA

CLIENTE / RAZÓN SOCIAL:	
PEDIDO / FACTURA:	
PRODUCTO / MODELO:	
FECHA DE COMPRA / ENTREGA:	

NOMBRE Y FIRMA DEL CLIENTE

SELLO Y FIRMA LÍNEA ITALIA