

Safra®

*Línea Lienzos*  
Políticas de Garantía

[www.safrasas.com](http://www.safrasas.com)

# Safra®

## Nuestro Compromiso

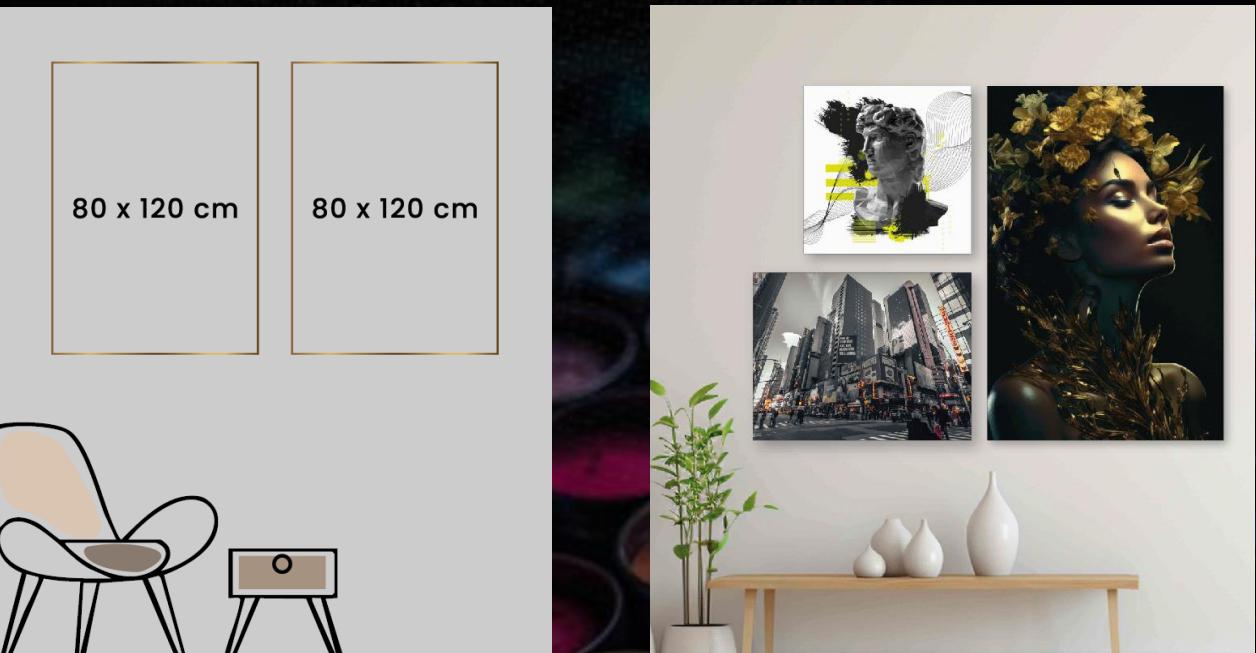
En **Safra**, creemos que el arte merece durar. Por eso, respaldamos la **calidad y durabilidad** de cada uno de nuestros lienzos. Utilizamos **tintas ecosolventes de alta resistencia** sobre **Tela Premium Certificada**, garantizando un acabado impecable y una conservación superior. Además, todos nuestros productos cuentan con una **garantía de 2 meses**, porque tu satisfacción no es solo una promesa: es un compromiso.



# Descripción del producto

## Características principales

- ▶ **Calidad de impresión:** Colores vibrantes y definidos con amplia gama cromática con acabado semi mate.
- ▶ **Ventajas Ecológicas:** Tintas ecosolventes con bajo impacto ambiental inocuas para las personas.
- ▶ **Durabilidad y Resistencia:** Alta resistencia gracias a su impresión sobre telas Premium certificadas con texturas que simula lienzos tradicionales, secado rápido, con una capa de lacado mate que prolonga la vida útil en condiciones de exposición normal.
- ▶ **Opción de compra con o sin Bastidor:** Marco en madera inmunizada de 2,5cm (Opcional).
- ▶ **Múltiples Formatos:** Manejamos 4 formatos estándar para decoración interior, diseñados para distribuidores y decoradores profesionales.





# Alcance de la Garantía



## 1 Periodo de Cobertura

**Entrega:** El cliente tiene un periodo de 72 Horas para reportar faltantes, o lienzos en malas condiciones.

**Novedad de la Garantía en el lienzo:** 2 meses desde la fecha de factura.

## 2 Defectos Cubiertos

Problemas de impresión, calidad deficiente de tinta, adherencia incorrecta y errores en diseños atribuibles al proceso de estampación.

Desvanecimiento inusual en la paleta de colores. Desprendimiento o deterioro prematuro del bastidor.

## 3 Cobertura geográfica

La garantía aplica en ciudades principales, no reexpedición.

Los fletes de envío deben ser responsabilidad del cliente en caso de estar por fuera del perímetro urbano.

El envío debe ser aprobado con un número de convenio asignado previamente con su asesor.

# Exclusiones de la Garantía

- ▶ **Daños por manipulación indebida o limpieza:** Se excluyen de la garantía aquellos desperfectos ocasionados por caídas, impactos, manchas, perforaciones o rasgaduras derivados del manejo, transporte manipulación incorrecta durante el montaje, colgado, encuadre o instalación, adicional a cualquier daño en la impresión ocasionado por el uso de productos químicos no recomendados o métodos inadecuados de limpieza que puedan deteriorar la superficie del lienzo por parte del cliente.
  
- ▶ **Almacenamiento:** Quedan excluidos de la garantía los defectos ocasionados por condiciones inapropiadas de almacenamiento mayor a 10 días, como humedad excesiva o exposición a temperaturas extremas.



- ▶ **Uso inadecuado:** Se excluyen de la garantía los daños ocasionados por uso indebido, manipulación incorrecta o condiciones externas no relacionadas con el proceso de fabricación.
  
- ▶ **Desgaste natural:** El deterioro ocasionado por la exposición prolongada a la luz solar directa, altos niveles de humedad o condiciones ambientales extremas se considera un proceso natural de envejecimiento del producto, por lo que no está cubierto por la garantía.
  
- ▶ **Modificaciones no autorizadas:** Quedan excluidos de la garantía todos aquellos casos en los que el producto haya sido objeto de alteraciones, reparaciones o cualquier tipo de intervención sin la previa autorización expresa de Safra.

# Procedimiento para reclamos

## ► Documentación del problema:

Para una evaluación eficiente del caso, le solicitamos proporcionar evidencia visual clara del defecto mediante fotografías o videos, según corresponda. Además, es necesario adjuntar la factura de compra. Una documentación completa y precisa agiliza el proceso de validación y respuesta.

## ► Evaluación técnica:

El equipo especializado de Safra llevará a cabo un análisis detallado del producto con el fin de determinar si el defecto reportado se encuentra dentro de los parámetros de cobertura establecidos por la garantía. Con base en dicha evaluación, se propondrá la solución más adecuada según cada caso.

► **Contacto inicial:** Le solicitamos comunicarse con su asesor o distribuidor dentro de un plazo máximo de 72 horas a partir de la detección del defecto, presentando un informe detallado que describa la anomalía observada. Este paso es fundamental para iniciar oportunamente el proceso de evaluación y atención del caso.

## ► Resolución del caso:

Una vez finalizada la evaluación técnica, se determinará la acción correspondiente de acuerdo con la naturaleza del defecto reportado. Las posibles soluciones incluyen la **reposición del producto** o la **reparación**, en caso de que sea viable. Todas las acciones estarán sujetas a la **disponibilidad** y a los **términos establecidos en la política de garantía**.



## *Responsabilidad del cliente*

- ▶ Inspeccionar minuciosamente el producto al momento de la entrega para verificar su estado.
- ▶ Reportar de inmediato cualquier daño visible o defecto aparente detectado durante la recepción.
- ▶ Cumplir con las recomendaciones de instalación proporcionadas por Safra para garantizar el correcto uso del producto.
- ▶ Conservar el lienzo en condiciones ambientales adecuadas, evitando la exposición a humedad excesiva, cambios bruscos de temperatura o luz solar directa.
- ▶ Manipular el producto con cuidado, preservando su integridad y evitando acciones que puedan comprometer su apariencia o funcionalidad.



# *Recomendaciones para cuidado y mantenimiento*



**Limpieza adecuada:** Para preservar la calidad y durabilidad del producto, se recomienda utilizar únicamente un **pañuelo suave**, seco o ligeramente humedecido con agua. **No deben emplearse productos químicos abrasivos, disolventes ni agentes de limpieza agresivos**, ya que pueden deteriorar la superficie impresa y comprometer la integridad del material.



**Exposición a la luz:** Para preservar la apariencia y la integridad del lienzo, se recomienda evitar la **exposición directa y prolongada a la luz solar (rayos UV)**, así como a **fuentes de calor intenso**. Estas condiciones pueden provocar **decoloración prematura de las tintas**, deterioro del acabado o **deformaciones en la estructura del material**.



**Manipulación adecuada:** Se recomienda manipular los lienzos exclusivamente por los **bordes o el bastidor**, evitando el contacto directo con la **superficie impresa**, con el fin de prevenir manchas, marcas de grasa u otros daños que puedan afectar la calidad visual de la imagen.



## Resumen y Contacto

### Puntos clave de la Garantía

- ▶ **Cobertura:** Garantía de 2 meses a partir de la factura, aplicable exclusivamente a defectos de fabricación e impresión inherentes al producto.
- ▶ **Protección:** Incluye cualquier falla técnica o imperfección de origen que comprometa la calidad funcional o estética del lienzo.
- ▶ **Exclusiones:** No cubre daños derivados de uso inadecuado, manipulación incorrecta, condiciones ambientales extremas o modificaciones no autorizadas. Estas exclusiones están detalladamente especificadas en nuestra política de garantía.
- ▶ **Procedimiento:** Contamos con un proceso ágil y sencillo para la gestión de reclamaciones. El cliente debe contactar a su asesor o distribuidor y presentar la documentación requerida dentro del plazo establecido.
- ▶ Para mayor información o asistencia, no dude en comunicarse con nuestro equipo a través de los canales oficiales de atención.



PBX: 743 5313 - Ext: 127 / 130 / 131  
Oficinas en Bogotá: Cra. 42A No. 12 - 02  
[www.safrasas.com](http://www.safrasas.com)

Safra®

*Gracias*

[www.safrasas.com](http://www.safrasas.com)

