

GARANTÍA

¿Qué debo enviar para la garantía?

- Foto donde se evidencie la pieza en mal estado
- Letra que marca la pieza
- Datos del cliente
- # de Lote que se encuentra ubicado en la parte inferior del instructivo de armado
- Enviar esta información al correo servicioalcliente@virtualmuebles.com
- El tiempo de fabricación y envío de las piezas nuevas oscila entre 8 a 15 días hábiles

¿Cómo hacer una Devolución?

Si necesitas reclamar una devolución de dinero o hacer un cambio de pedido debe llamar al teléfono **(604) 605-21-67** en Medellín o escribir al correo servicioalcliente@virtualmuebles.com whatsapp **+57 3222349440**

Causas que puedan ser objeto de devolución:

- Recibir una mercancía diferente a la pedida.
- Si la mercancía se daña en el envío.
- Si la mercancía presenta defectos de fábrica.

GARANTÍA DEL FABRICANTE

La mercancía está cubierta con la garantía del fabricante, y es vendida con la garantía al comprador. Con gusto le asistiremos a obtenerla si es necesario. No existen otras garantías, ya sean, expresas o implícitas.

Sus comentarios son importantes. Por favor, indique la razón por la cual, devuelve la mercancía. Cualquier duda por favor comuníquese con nosotros, con gusto lo atenderemos.

Duración de la Garantía

Cada fabricante especifica la duración de sus garantías en meses o años desde la fecha de compra. De esta manera, las garantías se inician al momento de comprar los

muebles. Por consiguiente necesitará la factura de compra. Si no existe un comprobante de compra, la fecha de fabricación será utilizada.

REEMBOLSO POR DEVOLUCIÓN

El crédito será aplicado a la tarjeta de crédito utilizada en el pedido. Si el pago fue hecho en efectivo, el reembolso será a una cuenta bancaria que sea autorizada por escrito por el comprador. Si el pago fue por transferencia electrónica, la devolución se hará a la misma cuenta.

REEMBOLSO POR DAÑOS DURANTE EL ENVÍO

Si su pedido ha llegado dañado o no es el correcto, por favor contacte al departamento de Servicio al Cliente de Virtual Muebles al 01 8000 514 161. Nosotros reportaremos el daño a la compañía transportadora y coordinaremos el reemplazo o intercambio de los productos. Los productos dañados deben ser re-empacados en el paquete original y nosotros nos encargaremos de coordinar la devolución.

Recomendaciones

Cuando recibas el producto por favor verificar que la caja se encuentre en buen estado. En caso de avería en el embalaje, faltante de unidades en el pedido (revise el manual del producto y verifique que tenga las piezas correspondientes) y daños en los productos, se debe notificar a la transportadora de inmediato, adicionalmente, se debe reportar dicha observación en la guía firmada.

En caso de que la garantía sea aprobada para un cambio completo del producto, el cliente deberá empacar el artículo exactamente como lo recibió, incluyendo todos sus componentes, accesorios y empaques originales.

El proceso está sujeto a los tiempos logísticos establecidos por cada proveedor. Por tanto, será necesario esperar la recepción del producto en nuestra bodega. Una vez confirmado su ingreso y validado el cumplimiento de las condiciones mencionadas, se procederá al despacho de un nuevo artículo.

GARANTÍA POR AVERÍA - PROCEDENTE

Es importante revisar el estado del pedido al momento de recibirlo para hacer efectiva la garantía por daños durante el envío. Si encuentra alguna anomalía, se debe informar a la transportadora, redactar la novedad y firmar la guía. Este es el principal requisito para reparar, reponer o reembolsar el producto.

Recuerda la importancia de validar la cantidad de unidades registradas en la guía de tu despacho, debe coincidir con el número de piezas que recibes por parte de nuestra transportadora esto nos ayudará a identificar alguna novedad con tu entrega.

Una vez recibido el pedido, cuenta con (1) un día para notificar faltantes y mercancía en mal estado para productos asociados a marketplace. Para productos de RTA Design tiene plazo de (3) tres días.

QUÉ CUIDADOS DEBO TENER CON LOS MUEBLES.

En la caja viene un instructivo donde explica paso a paso el proceso de armado con el mayor detalle posible y las recomendaciones que se deben tener en cuenta.

POLITICA DE ENVIO Y DEVOLUCIONES

- El producto debe estar en condiciones aptas para su venta (sin uso, sin armar, en el empaque original, catálogos, manuales y todas sus piezas).
- Debe presentar la tirilla de pago (factura) de compra, en caso de no contar con ella, puede solicitar la constancia y/o certificado de compra.
- El plazo máximo para solicitar el cambio de productos será de 30 días calendario a partir de la fecha de compra.
- Podrá realizar la devolución a nuestras oficinas ubicadas en Medellín Antioquía o nuestra planta Ubicada en Yumbo Valle.
- Para productos comprados por teléfono o internet, que no han sido recibidos, comuníquese a la línea de atención en Medellín 605-21-67 o Nacional 01 8000 413 546.
- No se aceptarán cambios o devoluciones de productos diseñados, cortados o elaborados a la medida, bajo especificaciones particulares.
- La devolución se realizará a través de una nota devolución equivalente al valor real pagado por el producto.
- En caso de identificar un mayor valor a pagar de lo ofertado en el producto, debe tomar pantallazo como evidencia para posteriormente igualar el valor, o en caso de haber realizado el pago devolver la diferencia. Tenga en cuenta lo siguiente, si es una promoción revisar los términos y condiciones donde se evidencia hasta que fecha aplica el descuento y por ultimo debe de enviar esta

información al correo servicioalcliente@virtualmuebles.com o llamando al 605-21-67 para proceder con su reclamación

Hacemos envíos a toda Colombia.

¿Cuánto me cuestan los envíos?

Sólo se realizan envíos a las siguientes ciudades principales e intermedias:

Antioquia

Apartadó, Barbosa, Bello, Caldas, Carepa, Carmen De Viboral, Caucasia, Chigorodó, Copacabana, Currulao, El Reposo Zona Uraba, El Retiro, El Santuario, El Totumo, El Tres Zona Uraba, Envigado, Girardota, Guarne, Itagüí, La Ceja, La Estrella, La Tablaza, La Unión, Marinilla, Medellín, Necoclí, Nueva Colonia Zona Uraba, Rionegro, Sabaneta, San Antonio De Prado, San Cristóbal, Santa Elena, San Pedro de Los Milagros, Santuario, Turbo Yondó, San Antonio de Pereira.

Atlántico

Arroyo de Piedra, Baranoa, Barranquilla, Campeche, Campo de la Cruz, Candelaria, Caracolí, Cascajal, Galapa, Juan de Acosta, Juan Mina, Luruaco, Malambo, Manatí, Palmar de Varela, Polonuevo, Ponedera, Puerto Colombia, Puerto Giraldo, Repelón, Sabanagrande, Sabanalarga, Salgar, Santa Verónica, Santo Tomás, Soledad, Suan, Tubará, Usiacuri.

Bolívar

Arjona, Bayunca, Calamar, Cartagena De Indias, Clemencia, La Boquilla, Magangue, Mamonal, Manzanillo del Mar, Pasacaballos, Pontezuela, Punta Canoa, Santa Catalina, Santa Rosa De Lima, Turbaco, Yatí.

Boyacá

Arcabuco, Belencito, Caldas, Chiquinquirá, Cómbita, Cucaita, Duitama, Garagoa, Guateque, Jenesano, Moniquirá, Motavita, Nazareth, Nobsa, Oicatá, Paipa, Puerto Boyacá, Ramiriquí, Ráquira, Saboya, Sáchica, Samacá, San José de Pare, Santa Rosa de Viterbo, Santana, Sogamoso, Sora, Soracá, Sotaquirá, Sutamarchán, Tibasosa, Tinjaca, Tunja, Tuta, Villa De Leyva.

Caldas

Anserma, Arauca, Chinchiná, Kilometro 41, La Dorada, Manizales, Palestina, Riosucio, Risaralda, Santagueda, Supía, Viterbo, Villa María.

Caquetá

Florencia.

Casanare

Aguazul, Monterrey, Tauramena, Villanueva, Yopal.

Cauca

Caloto, Popayán, Puerto Tejada, Santander de Quilichao, Villarica, El Hormiguero, Mandiva, Mondomo, Pescador, Silvia, Tunía.

Cesar

Aguachica, Becerril, Bosconia, Casacara, Chiriguaná, Codazzi, Copey, Gamarra, La Jagua de Ibirico, La Loma, La Paz, Los Robles, Puerto Bello, Río de Oro, San Alberto, San Diego, San Jose del Oriente, San Martín, Valencia de Jesus, Valledupar.

Córdoba

Barastegui, Cerete, Chinú, Ciénaga De Oro, La Apartada, La Ye, Lorica, Los Garzones, Mateo Gomez, Mocari, Montelíbano, Montería, Planeta Rica, Pueblo Nuevo, El Retiro de los Indios, Sahagún, San Antero, San Pelayo.

Cundinamarca

Agua de Dios, Bogotá, Briceño, Cajicá, Chía, Chocontá, Cogua, Cota, El Muña, El Rosal, Facatativá, Funza, Fusagasugá, Gachancipá, Girardot, Guaduas, La Calera, La Caro, La Mesa, La Punta, La Vega, Madrid, Mosquera, Puente de Piedra, Puerto Bogotá, Puerto Salgar, Sibaté, Simijaca, Soacha, Sopo, Suba, Subachoque, Tabio, Tausa, Tenjo, Tocancipá, Ubaté, Usaquén, Usme, Villapinzón, Villeta, Zipaquirá.

Huila

Altamira, Campo Alegre, El Caguán, Fortalecillas, Garzón, Gigante, Hobo, La Plata, Neiva, Paicol, Pitalito, Rivera, San Agustín, Tesalia, Timaná.

La Guajira

Albania, Barrancas, Buenavista, Cuestecita, Distracción, El Molino, Fonseca, Guayacanal, Hato Nuevo, La Jagua del Pilar, Maicao, Mingueo, Papayal, Oreganal, Papayal, Riohacha, San Juan del Cesar, Urumita, Villanueva.

Magdalena

Aracataca, Calabazo, Ciénaga, Cordobita, Drumond, El Difícil Ariguaní, El Rodadero, Fundación, Gaira, Palermo, Pueblo Nuevo, Pueblo Viejo, Riofrío, Santa Marta, Taganga, Tucurín.

Meta

Acacias, Apiay, Cumaral, Granada, Guamal, Pachaquiario, Restrepo, San Martín, Villavicencio.

Nariño

Anganoy, Botanilla, Buesaquillo, Cabrera, Canchala, Catambuco, Chachagûi, Cruz de Amarillo, Cubijan Bajo, Cujacal, Cumbal, El Bajito, Guachucal, Ipiales, La Unión, Las Lajas, Pasto, Pedregal, Pilcuan, Pupiales, San Fernando, San Francisco, San Juan, San Juan Anganoy, Sandoná, Tangua, Tescual, Tumaco, Túquerres.

Norte De Santander

Cúcuta, El Zulia, La Parada, Los Patios, Ocaña, Pamplona, Villa Del Rosario.

Putumayo

San Francisco, Colón, Santiago, Sibundoy.

Chocó

Quibdó.

Quindío

Armenia, Calarcá, Circasia, La Tebaida, Montenegro, Quimbaya.

Risaralda

Belén de Umbria, Cerritos , Dosquebradas, Guatica, Irra, La Virginia, Pereira, Quinchía, San Clemente, Santa Rosa de Cabal.

Santander

Barbosa, Barichara, Barrancabermeja, Bucaramanga, Curití, El Playón, Floridablanca, Girón, Guepsa, Hidrosogamoso, La Esperanza, La Fortuna, La Mata, Lebrija, Pescadero, Piedecuesta, Pinchote, Puente Nacional, Rionegro, Sabana de Torres, San Gil, San Vicente de Chucurí, Socorro, Vélez.

Sucre

Buenavista, Corozal, Coveñas, Morroa, Sampués, San Pedro, Sincelejo, Tolú, Tolú Viejo.

Tolima

Alvarado, Armero Guayabal, Buenos Aires, Chaparral, Chicoral, Espinal Flandes, Fresno, Gualanday, Guamo, Honda, Ibagué, La Sierra, Lérída, Líbano, Mariquita, Melgar, Natagaima, Ortega, Picalaña, Prado, Purificación, Saldaña, Tolemaida, Venadillo.

Valle Del Cauca

Alcalá, Amaime, Andalucía, Anserma Nuevo, Buenaventura, Buga, Bugalagrande, Caicedonia, Cali, Candelaria, Cartago, Cavasa, Cisneros, Ciudad del Campo Palmira, Dagua, Dapa, El Carmelo, El Cerrito, El Placer, El Saladito, Florida, Ginebra, Guacarí, Guadalajara de Buga, Ingenio Carmelita, Ingenio del Cauca Incauca, Ingenio

La Cabaña, Ingenio Manuelita, Ingenio Maria Luisa, Ingenio Mayaguez, Ingenio Pichichi, Ingenio Providencia, Ingenio San Carlos, Ingenio Semicaña, Jamundí, Juanchito Cali, La Cumbre, La Dolores Palmira, La Paila, La Unión, La Uribe, La Victoria, Lobo Guerrero, Media Canoa, Obando, Palmaseca Palmira, Palmira, Pradera, Presidente, Restrepo, Roldanillo, Roza, San Marcos, Sevilla, Sonso, Toro, Trujillo, Tuluá, Viges, Villa Gorgona, Yumbo, Zaragoza, Zarzal.

Nota. Aplica para el vendedor de RTA Design, VM Hogar, Virtual Muebles.

Los tiempos de entrega indicados son estimados, pues estos pueden variar por aspectos logísticos, de distancias, ambientales, fuerza mayor o caso fortuito; en todo caso VIRTUAL MUEBLES brindará a través del Centro de Experiencia Virtual Muebles la información sobre la fecha de entrega de los productos en caso de retraso por las circunstancias antes mencionadas.

TERMINOS Y CONDICIONES

Antes de ordenar un producto en Virtual muebles, por favor asegúrese de que ha leído y entendido estos Términos y Condiciones.

ORDEN

- Una vez realice su pedido usted recibirá en su correo electrónico un email con los datos de los productos y la información de contacto. Cuando pague su orden recibirá otro correo electrónico de confirmación del pedido y los datos de cobro, sólo a partir de este momento su tarjeta de crédito será cargada.
- El cliente es responsable por la información que proporcione cuando haga un pedido. Virtual Muebles no aceptará ningún cambio en la dirección de entrega o en las especificaciones del producto después de pagado el pedido.
- En caso de que se equivoque haciendo el pedido de una orden que ya pagó, por favor contáctenos lo más pronto posible.

CUENTAS DE USUARIO

- Si usted crea una cuenta de usuario en www.virtualmuebles.com para comprar productos o recibir información relacionada, usted es responsable por mantener la confidencialidad de su cuenta y su clave. Registrando una cuenta con nosotros, los usuarios aceptan la responsabilidad por todas las actividades que se desarrollen en nuestro sitio con su usuario. **Virtual Muebles** se reserva el derecho, de rechazar, cancelar o terminar su cuenta.

ENTREGA

- Teniendo en cuenta que para nosotros es muy importante la satisfacción de nuestros clientes y con el fin de brindarle un mejor servicio, nos reservamos el derecho a cancelar su orden si el producto ya no está en nuestros inventarios.
- Virtual Muebles no será responsable por la demora en la entrega por causa extraña, fuerza mayor o cualquier circunstancia que se vaya más allá del control de nuestra compañía.
- Hasta que no se complete el proceso de pago y todos los requisitos de la orden hayan sido llenados, nos reservamos el derecho de propiedad sobre todos los productos.

DEVOLUCIONES

PRODUCTOS NO DESEADOS

- Si usted recibe un producto que no ordenó, usted puede devolverlo para un reembolso de su dinero incluyendo los costos de envío.
- Para hacer una devolución, primero contáctenos llamando al **605-21-67** o enviándonos un email a **servicioalcliente@virtualmuebles.com**. Por favor no haga ninguna devolución sin primero habernos contactado.
- Rembolsaremos el dinero una vez confirmemos la llegada del producto a nuestras bodegas.

Productos Dañados

- Si sus productos sufren algún daño durante el envío, por favor llame al **605-21-67** o mande un email a **servicioalcliente@virtualmuebles.com**. Por favor no devuelva ningún producto sin antes habernos contactado. Nosotros coordinaremos la devolución con la compañía transportadora.
- Rembolsaremos el valor del producto y los costos de envío una vez confirmemos la devolución.

Defectos de Fabricación

- Nuestra mercancía vendida está cubierta con la garantía del fabricante. Nosotros lo asistiremos en caso de que requiera obtener una garantía de este tipo.

- Aparte de la garantía del fabricante, nuestra mercancía no está cubierta por otras no expresadas aquí.

COMERCIO ELECTRÓNICO

- Virtual Muebles ofrece una plataforma de comercio electrónico que puede ser usada para comprar y buscar productos y servicios. Nuestra página no puede ser utilizada por menores de 13 años.
- Nuestras ofertas virtuales son abiertas y no son obligatorias. Nos reservamos todo el derecho de cambiar los ítems, ajustar los precios según el mercado o hacer cambios técnicos.
- Su privacidad es importante para nosotros. La información que recogemos aquí no será compartida con terceros excepto lo necesario para completar su orden. Nosotros usamos su información sólo para propósitos de envío, pago y control de la orden.

GARANTÍAS Y RESPONSABILIDAD

- Los reclamos relacionados con nuestros productos sólo podrán ser hechos por nuestros clientes directos.
- Todos los derechos reservados. Los textos, las imágenes, los sonidos, gráficas, animaciones y videos, así también como el diseño de nuestra página web están cubierto por derechos de autor y otros derechos de marca. Está prohibida la copia, distribución, cambio o enajenación del acceso al contenido de esta página web a terceros con fines comerciales.
- La devolución de los muebles por defectos de fábrica está sujeta al proceso de evaluación de la garantía de acuerdo al fabricante

OTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES

- Nuestros términos y condiciones, que aplican a todos los acuerdos y ofertas, se entienden aceptados cuando usted ingresa y hace uso de nuestro sitio web. Antes de ordenar, por favor asegúrese que ha leído y entendido todos sus derechos y obligaciones.
- La validez de estos términos y condiciones no será afectada por la anulación de ítems, el resto del contrato continuará obligando a las partes si la anulación del ítem permite continuar con la existencia del mismo.

- Nos reservamos el derecho a cambiar en cualquier momento los términos y condiciones.
- Los precios de nuestra página no incluyen costos de manejo, envío y otros no especificados.
- Todos nuestros precios pueden variar en cualquier momento y sin previo aviso.