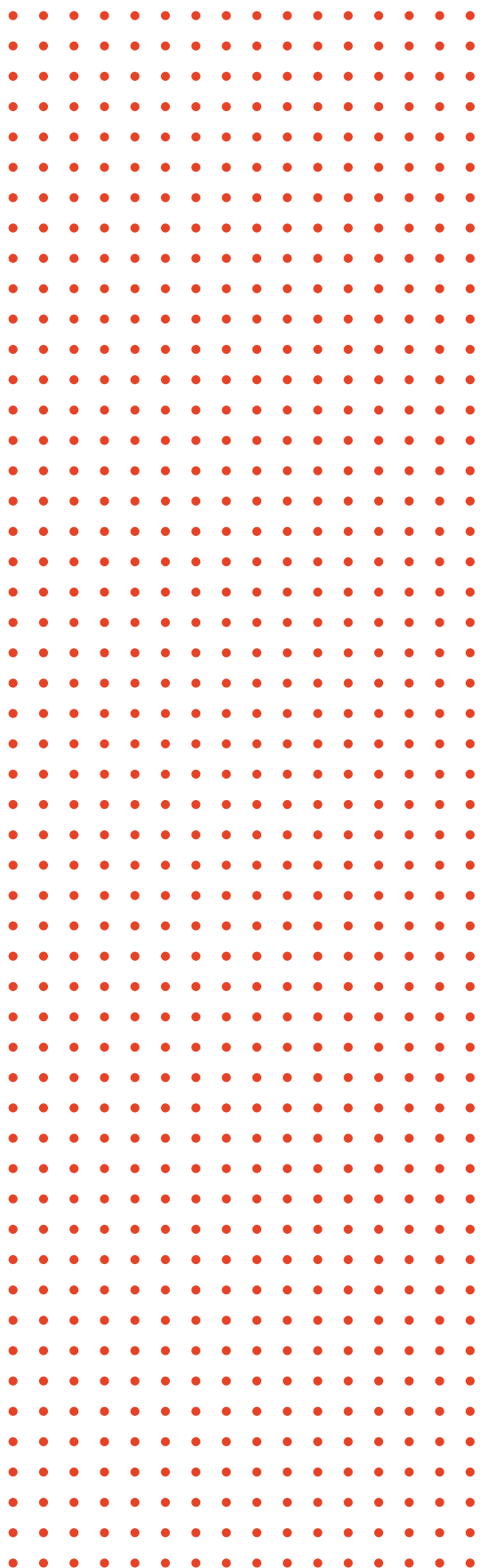


ukma
GARANTÍA





Contenido

¿Cuándo sí aplica la garantía?	_____ p. 3
¿Cuándo no aplica la garantía?	_____ p. 3
¿Cómo solicitar la garantía?	_____ p. 4
Transferencia de garantía	_____ p. 4
Limitación de responsabilidad	_____ p. 4
Aclaraciones finales	_____ p. 5

CUIDADO Y MANTENIMIENTO

En Ukma, ofrecemos esculturas y mobiliario de calidad excepcional, diseñadas para resistir el paso del tiempo. Todas nuestras piezas están cubiertas por una garantía de un año contra defectos de fabricación, contados a partir de la fecha de entrega. Esta garantía busca asegurar que cada Ukma cumpla con los más altos estándares de calidad, **siempre que se le dé el uso, mantenimiento y cuidado adecuado** conforme a lo establecido en nuestro Manual de Mantenimiento. Los ukmas de madera están diseñados exclusivamente para uso en interiores. Su instalación o exposición en exteriores anula la garantía.

**Nota: El Manual de Mantenimiento se entrega junto con la pieza en formato físico o digital al momento de la entrega. Su lectura y cumplimiento son indispensables para mantener la vigencia de la garantía.*

¿CUÁNDO SÍ APLICA LA GARANTÍA?

La garantía es válida únicamente si se cumplen las siguientes condiciones:

- a) La pieza ha sido cuidada conforme al Manual de Mantenimiento Ukma.
- b) La pieza fue dañada por alguien del equipo Ukma.
- c) La pieza presenta defectos de fabricación, fallas estructurales o daños visibles atribuibles a errores en materiales o procesos.
- d) La pieza llegó con daños visibles por transporte y se notificó por escrito a Ukma dentro de las primeras 48 horas posteriores a la entrega. El reporte debe hacerse vía correo electrónico a hola@ukma.com, incluyendo fotografías claras y número de orden.
- e) Los daños ocurrieron sin intervención externa y son claramente atribuibles a una falla de calidad.

¿CUÁNDO NO APLICA LA GARANTÍA?

La garantía no cubre daños ocasionados por:

- a) Golpes, caídas, accidentes o mal manejo de la pieza por personas externas a Ukma.
- b) Piezas, materiales o acabados destinados exclusivamente a uso interior que sean instalados o expuestos en exteriores.
- c) Desgaste natural derivado del paso del tiempo transcurrido el año de garantía.
- d) Ubicación inadecuada sin asesoría previa de Ukma.
- e) Daños ocasionados por la reubicación de la pieza tras haber sido trasladada de la dirección original de entrega a otra ubicación.
- f) Desastres naturales o accidentes.
- g) Falta de mantenimiento preventivo o uso incorrecto de productos/herramientas no especificados en el manual.
- h) Uso de químicos abrasivos o trapos/fibras no recomendados.
- i) Reparaciones, modificaciones o intervenciones realizadas por terceros no autorizados por Ukma.
- j) Instalaciones, fijaciones o sistemas de anclaje improvisados y no avalados por nuestro equipo técnico.
- k) Uso del ukma con fines distintos a los decorativos originalmente previstos.

¿CÓMO SOLICITAR LA GARANTÍA?

1. Verifique que su situación esté dentro de los casos cubiertos por la garantía.

2. Reporte el problema dentro del periodo de garantía a su asesor.

3. Envíe un correo electrónico a **hola@ukma.com**, adjuntando:

- Fotografías claras del problema.
- Descripción detallada del daño.
- Comprobante de compra.

Recibirá una respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles, con una propuesta de solución:

- Reparación en sitio por personal autorizado.
- Recolección y reparación en taller.
- Reemplazo de la pieza (en casos justificados).

Al momento de la confirmación, se le informará el tiempo estimado de solución y la fecha de entrega o visita técnica.

**Nota: En caso de recolección o entrega de piezas bajo garantía válida, Ukma cubrirá los costos de envío.*

TRANSFERENCIA DE GARANTÍA

La garantía es transferible únicamente si se notifica previamente a Ukma al correo **hola@ukma.com** y se registra formalmente el cambio de propietario.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Ukma no se hace responsable de:

- a) Pérdidas indirectas, tales como robo, extravío o daños ocurridos durante mudanzas, traslados, almacenamiento o por causas ajenas al control directo de Ukma.
- b) Daños consecuentes.
- c) Gastos adicionales derivados del uso incorrecto de las piezas.
- d) Cualquier reclamación que exceda el valor de reparación o reemplazo de la pieza conforme a esta garantía.

Recomendaciones para prolongar la vida útil de su ukma:

- a) Siga puntualmente el calendario de mantenimiento indicado en el Manual de Mantenimiento.
- b) Instale la pieza en un lugar estable, con ventilación adecuada y libre de riesgo de impacto.
- c) Consulte a nuestro equipo técnico antes de ubicar la pieza en entornos de alta humedad, exposición solar constante o condiciones extremas.

ACLARACIONES FINALES

Cualquier situación no prevista en este documento será evaluada por Ukma de buena fe, buscando siempre la satisfacción del cliente dentro de los principios establecidos en esta garantía.

Atención al cliente

Si requiere asistencia o tiene alguna pregunta sobre el cuidado de su pieza, estaremos encantados de ayudarle.

hola@ukma.com

