

TERMINOS GENERALES & GARANTIA

PRODUCTO: PAPEL TAPIZ

PAGOS Y ANTICIPOS

LA COTIZACION ES APROBADA EN EL MOMENTO QUE EL CLIENTE REALIZA SU PAGO. UNA VEZ ACREDITADO EL PAGO SE EMITIRA LA FACTURA ELECTRONICA Y SE ENVIARA AL CLIENTE VÍA CORREO Y/O WHATSAPP.

- Por seguridad del cliente no se aceptan pagos en efectivo. Se acepta solamente transferencias, depósitos, y pagos con tarjeta de débito o crédito. Nuestro personal no está autorizado a recibir dinero, por ende, es de responsabilidad del cliente realizar los pagos a través de los medios autorizados por EszenzaEcuador S.A.S.
- Únicamente el pago de su pedido le asegurará la reserva de su producto, caso contrario se podrá disponer del stock existente para otros clientes.
- Deberá enviar la foto de su comprobante de pago al WhatsApp del asesor comercial.
- **POR CASOS DE FRAUDE:** No se entregará el producto, ni se programará la instalación del mismo hasta que este verificado el pago en nuestra cuenta.

REEMBOLSOS

- El pago no es reembolsable bajo ningún concepto.
- Si el cliente desea cambiar el(los) producto(s) facturado(s), se podrá realizar siempre y cuando el mismo no haya sido instalado y se encuentre en las mismas condiciones en las que fue entregado, en un tiempo máximo de 3 días laborables a partir de la fecha de compra. Se emitirá una nota de crédito a nombre del cliente con una validez de 3 meses para que haga el cambio por otro(s) producto(s).

ENVÍOS A DOMICILIO

- El cliente deberá cancelar el valor del envío ANTES que el producto llegue a su lugar de destino. El asesor comercial le informara oportunamente el valor del mismo.
- En el caso de envíos dentro de Quito, se le enviará al cliente la ubicación del vehículo que lleva su pedido, a través del link generado por la misma plataforma que presta este servicio (Uber o Didi) al número de WhatsApp registrado por el cliente.
- En el caso de envíos fuera de Quito, se le enviara al cliente el número de guía para su seguimiento en la empresa de transporte por donde que fue enviada la encomienda.
- ESSENZAECUADOR S.A.S No se hace responsable del envío ni de los daños que pueda sufrir durante el transporte, ya que son servicios ajenos a la empresa. El envío es considerado responsabilidad del cliente.

SERVICIO DE INSTALACIÓN

- Instalaciones fuera de Quito tienen un valor adicional por movilización del personal. El asesor comercial le indicara previamente el costo dependiendo de donde sea la instalación.
- Recomendamos a los clientes que deseen instalar por su cuenta, ver nuestro video tutorial de instalación, antes de realizar el proceso. Una instalación defectuosa del producto anula la garantía del mismo.
- El servicio de instalación no incluye trabajos adicionales como: resane de fallas, estucado, sellado, lijado, etc. El cliente deberá realizar los trabajos necesarios por separado antes de programar su instalación.

TERMINOS GENERALES

- Para que obtenga la garantía del producto, es necesario que el cliente lea las condiciones de instalación descritas en este documento.
- Cabe señalar que el Papel Tapiz no es un producto para tapar superficies húmedas, con hongos o moho, grietas y/o en mal estado, sino es para darle un tono de elegancia y embellecimiento a su ambiente.
- Pueden darse diferencias de color por LOTE del producto, por lo que las tonalidades pueden variar dentro de un mismo diseño, se aconseja si se va aplicar en múltiples superficies adyacentes, realizar una sola compra de producto para garantizar tonalidades.

REQUISITOS PREVIOS PARA LA INSTALACIÓN

- No se acepta paredes con ningún tipo de textura ni tratamientos previos como estuco veneciano. Se requiere que la pared donde se instalará nuestro producto sea totalmente lisa, recta, acabados finos, sin grietas, agujeros, moho, hongo o humedad. Limpia de cualquier tipo de polvo y debidamente aplicado una o dos manos de sellador.

NO RECOMENDAMOS UTILIZAR SELLADORES DE BAJO COSTO YA QUE SE CORRE EL RIEGO DE DESPRENDERSE EL PAPEL TAPIZ.

CONDICIONES PARA LA INSTALACIÓN

- La instalación debe ser llevada a cabo después de la inspección de todos los trabajos de preparación previa, esto incluye el revestimiento, la pintura y el proceso de sellado.
- En el lugar de la instalación no deberán realizarse simultáneamente otros trabajos que produzcan polvo y/o salpicaduras antes o durante la instalación, por cuestiones de garantía del producto.

TERMINOS GENERALES & GARANTIA

PRODUCTO: PAPEL TAPIZ

EL DÍA DE LA INSTALACIÓN

- El cliente deberá estar presente o en su defecto dejar a una persona encargada del proyecto el día de la instalación, quien deberá revisar el trabajo terminado y firmar el reporte de Instalación.
- El lugar y las zonas cercanas donde se realizará la instalación, deberá estar desocupado de muebles, alfombras, cuadros, lámparas y accesorios de cualquier tipo; que interrumpa la movilidad de los instaladores, ya que nuestros instaladores NO ESTÁN AUTORIZADOS PARA MOVER, QUITAR O CORRER NINGÚN MUEBLE Y/O ACCESORIO. En cualquier caso, ESSENZAECUADOR S.A.S no se hace responsable si se presentan daños en los muebles y/o accesorios que se hayan movido bajo autorización del cliente o el encargado de este.
- En el caso particular de instalaciones en Baños o Cocinas, nuestros instaladores NO ESTÁN AUTORIZADOS PARA MOVER, DESARAMAR o QUITAR GRIFERIA, DESAGUES, LAVABOS U OTROS.
- En el caso que haya más metros cuadrados de los pagados por el cliente, el equipo de instaladores no está autorizado a instalar más allá de los metros contratados. En caso de requerir completar la instalación en ese momento, comunicarse inmediatamente con su asesor comercial para hacer el pago de los metros faltantes

MANTENIMIENTO

- Evitar la humedad y la luz solar directa. Producto no apto para uso exterior.
- La superficie con papel tapiz se puede decolorar durante la exposición prolongada a la luz solar o luz ultravioleta.
- Limpieza de la superficie solo con paño húmedo. Use solo paños suaves que no se decoloren o esponjas para limpiar las superficies.
- Para manchas difíciles utilice únicamente detergentes de pH neutro.
- No use ningún producto de limpieza de base orgánica como amoníaco o abrillantador para limpiar las superficies.

GARANTIA

- ESSENZAECUADOR S.A.S ofrece una GARANTÍA sobre la instalación de 30 días calendario. Después de esta fecha tendrá un costo cada reparación o mantenimiento del papel tapiz, el cual será evaluado por el Supervisor de instalaciones y su asesor de ventas le proporcionará la cotización respectiva.
- Si el cliente, después de leer los términos y condiciones, cree que puede aplicar para recibir garantía del producto, deberá enviar un correo electrónico a

essenzaecuador@outlook.com describiendo con detalles la razón por la cual pide la garantía e incluir fotos o videos que muestren el problema en cuestión para ser analizado y atender su petición en el menor tiempo posible.

QUE NO CUBRE LA GARANTIA

- Daños ocurridos en superficies que incluso en el momento de la instalación no hayan mostrado signos de humedad u hongos (Incluye superficies que hayan sido recientemente curadas y que presenten reiteradamente el mismo problema).
- Daños ocurridos después de la instalación por golpes, rasguños, manchas o daños en general ajenos a la instalación.
- Daños ocurridos después de la instalación por agentes de limpieza abrasivos como cloro, desinfectantes, ácidos, etc. Por favor realizar el mantenimiento como se indica en este documento.
- Despegados de orillas y/o filos de superficies provocados por el tránsito de personas cerca del mismo.
- Papel Tapiz despegado y/o manchado que fue instalado al ras del piso y no tenía colocado zócalo de protección.
- Superficies donde se despegue el papel tapiz con todo y sustrato, lo que nos indica que no se utilizó sellador antes de la instalación o que la mezcla del empaste no se realizó según la dosificación recomendada por el fabricante del producto.

PENALIDADES

El cliente deberá cancelar una penalidad de USD 30.00 más IVA por la visita del instalador, valor que deberá ser cancelado antes de que se re programe la próxima instalación, en los siguientes casos:

- Si por algún motivo, cuando se vaya a instalar el papel tapiz las superficies no están en las condiciones descritas anteriormente, nuestro equipo tomará la decisión y responsabilidad de no instalar y reprogramar la instalación para el día que el asesor comercial le indique (Esto puede variar según la disponibilidad de la agenda).
- En el caso que no se pueda ingresar al lugar de la instalación o el cliente llegue tarde con más de 30 minutos de la hora señalada, el instalador se retirará del lugar.
- Si el cliente, por cualquier razón no permite concluir el servicio de instalación y queda alguna parte pendiente por instalar.
- Si la superficie a instalar tiene más de 3 metros de altura nuestro servicio de instalación incluye andamiaje y escaleras grandes por un costo adicional. El cliente deberá

TERMINOS GENERALES & GARANTIA
PRODUCTO: PAPEL TAPIZ

indicar de este particular a su asesor comercial antes de contratar el servicio.

- En caso de requerir cancelar una instalación, esta deberá efectuarse mínimo con un día de anticipación. Si el cliente cancela el mismo día de la instalación se le aplicara la penalidad anteriormente descrita.

NO SE REALIZARÁ NINGÚN TRABAJO DE INTALACION SI EL CLIENTE NO DA POR ACEPTADO LOS TERMINOS GENERALES MENCIONADOS EN ESTE DOCUMENTO.

El envío del presente documento se realizará por medios digitales como correo electrónico o WhatsApp. La sola recepción del documento se entenderá como aceptado por parte del cliente a menos que se indique lo contrario.

GERENCIA GENERAL
ESSENZAECUADOR S.A.S

TERMINOS GENERALES & GARANTIA

PRODUCTO: LAMINAS ARQUITECTONICAS

PAGOS Y ANTICIPOS

LA COTIZACION ES APROBADA EN EL MOMENTO QUE EL CLIENTE REALIZA SU PAGO. UNA VEZ ACREDITADO EL PAGO SE EMITIRA LA FACTURA ELECTRONICA Y SE ENVIARA AL CLIENTE VÍA CORREO Y/O WHATSAPP.

- Por seguridad del cliente no se aceptan pagos en efectivo. Se acepta solamente transferencias, depósitos, y pagos con tarjeta de débito o crédito. Nuestro personal no está autorizado a recibir dinero, por ende, es de responsabilidad del cliente realizar los pagos a través de los medios autorizados por EszenzaEcuador S.A.S.
- Únicamente el pago de su pedido le asegurará la reserva de su producto, caso contrario se podrá disponer del stock existente para otros clientes.
- Deberá enviar la foto de su comprobante de pago al WhatsApp del asesor comercial.
- **POR CASOS DE FRAUDE:** No se entregará el producto, ni se programará la instalación del mismo hasta que este verificado el pago en nuestra cuenta.

REEMBOLSOS

- El pago no es reembolsable bajo ningún concepto.
- Este producto no puede ser aceptado de vuelta porque se corta exactamente de la medida que indica el cliente.

ENVÍOS A DOMICILIO

- El cliente deberá cancelar el valor del envío ANTES que el producto llegue a su lugar de destino. El asesor comercial le informara oportunamente el valor del mismo.
- En el caso de envíos dentro de Quito, se le enviará al cliente la ubicación del vehículo que lleva su pedido, a través del link generado por la misma plataforma que presta este servicio (Uber o Didi) al número de WhatsApp registrado por el cliente.
- En el caso de envíos fuera de Quito, se le enviara al cliente el número de guía para su seguimiento en la empresa de transporte por donde que fue enviada la encomienda.
- ESSENZAECUADOR S.A.S No se hace responsable del envío ni de los daños que pueda sufrir durante el transporte, ya que son servicios ajenos a la empresa. El envío es considerado responsabilidad del cliente.

INSTRUCCIONES ESPECIFICAS DEL PRODUCTO

1. CODIGOS: SC/SE (tipo de cuero artificial)

- No sobreponer debido a la profundidad del relieve del producto, aplicar Primer tipo solvente y presionar

firmemente. La garantía del producto se anula por errores durante la instalación.

- Para maximizar el efecto visual del producto, es necesario revisar con anterioridad el tipo y condición de superficies, además es necesario, remover todos los objetos extraños o contaminantes antes de la instalación.

2. CODIGOS: SP

- Para extender el efecto de diseño, la lámina es delicada, en la parte superior de la misma. Por favor evitar frotar fuerte sobre la lámina.

3. CODIGOS: JG

- Este modelo esta fabricado con una capa de aluminio que puede delaminarse durante la instalación si se producen errores de instalación.

4. CODIGOS: CG 5500-5533 (Revestimiento Mate Premium), TG4018-4024 (Revestimiento Suave)

- En casos donde haya sobreposición, humedecer el adhesivo podría causar que no se adhiera completamente, pero con el tiempo, se estabilizara si se aplica presión.
- Método por contaminación: limpiar con alcohol alcalino para remover.

5. CODIGOS: AB3800-3804 (Film Anti Bacteriano)

- Tomar en cuenta que por la naturaleza de la función antibacterial de la lámina, frotar fuertemente durante la instalación, podría causar daños al recubrimiento.

SERVICIO DE INSTALACIÓN

- Al tratarse de un producto que tiene múltiples aplicaciones sobre varias superficies, el precio de la instalación depende de cada proyecto. Su asesor comercial le indicara el costo dependiendo de la cantidad, medidas y tipo de superficie sobre la cual se va a instalar el producto.
- Instalaciones fuera de Quito tiene un valor adicional por movilización del personal. El asesor comercial le indicara previamente el costo dependiendo de donde sea la instalación.
- Recomendamos a los clientes que deseen instalar las láminas por su cuenta, ver nuestro video tutorial de instalación, antes de realizar el proceso. Una instalación defectuosa del producto anula la garantía del mismo.
- El servicio de instalación no incluye resane de fallas en superficies, trabajos adicionales como: estucado, sellado, lijado, etc. El cliente deberá realizar los trabajos necesarios por separado antes de programar su instalación.

TERMINOS GENERALES

- Para que obtenga la garantía del producto, es necesario que el cliente lea las condiciones de instalación descritas en este documento.

TERMINOS GENERALES & GARANTIA

PRODUCTO: LAMINAS ARQUITECTONICAS

- Cabe señalar que la Lámina Arquitectónica no es un producto para tapar superficies húmedas, con hongos o moho, grietas y/o en mal estado, sino es para darle un tono de elegancia y embellecimiento a su ambiente.
- Pueden darse diferencias de color por LOTE del producto, por lo que las tonalidades pueden variar dentro de un mismo diseño, se aconseja si se va aplicar en múltiples superficies adyacentes, realizar una sola compra de producto para garantizar tonalidades.

REQUISITOS PREVIOS PARA LA INSTALACIÓN

- **MDF:** Aplicar suficiente primer en la superficie del sustrato 1 o 2 veces según sea necesario para sellar el material. El primer (sellador) es importante para prevenir el encogimiento y el aislamiento del producto.
- **Metal, Aluminio, Hierro:** Remover contaminantes sobre la superficie tales como aceite con disolventes. Revisar si hay algún daño en la superficie debido a los disolventes, tratar las irregularidades y áreas de soldadura con masilla y remover sustancias extrañas con cepillo o lija.
- **Paredes:** No se acepta paredes con ningún tipo de textura. Se requiere que la pared donde se instalará nuestro producto sea totalmente lisa, recta, acabados finos, sin grietas, agujeros, moho, hongo o humedad. Limpia de cualquier tipo de polvo y debidamente aplicado una o dos manos de sellador.

NO RECOMENDAMOS UTILIZAR SELLADORES DE BAJO COSTO YA QUE SE CORRE EL RIESGO QUE NO SE ADHIERA BIEN LA LAMINA.

CONDICIONES PARA LA INSTALACIÓN

- La instalación debe ser llevada a cabo después de la inspección de todos los trabajos de preparación, esto incluye el revestimiento, la pintura y el proceso de sellado de cualquier trabajo de carpintería o sustrato poroso.
- Para un ambiente de trabajo estable, revisar la humedad del ambiente donde será instalado el producto y mantener la temperatura de la habitación desde los 15C hasta 25C.
- En el lugar de la instalación no deberán realizarse simultáneamente otros trabajos que produzcan polvo y/o salpicaduras antes o durante la instalación, por cuestiones de garantía del producto.

EL DÍA DE LA INSTALACIÓN

- El cliente deberá estar presente o en su defecto dejar a una persona encargada del proyecto el día de la instalación, quien deberá revisar el trabajo terminado y firmar el reporte de Instalación.
- El lugar y las zonas cercanas donde se realizará la instalación de Lamina Arquitectónica, deberá estar desocupado de muebles, alfombras, cuadros, lámparas y

accesorios de cualquier tipo; que interrumpa la movilidad de los instaladores, ya que nuestros instaladores NO ESTÁN AUTORIZADOS PARA MOVER, QUITAR O CORRER NINGÚN MUEBLE Y/O ACCESORIO. En cualquier caso, ESSENZAECUADOR S.A.S no se hace responsable si se presentan daños en los muebles y/o accesorios que se hayan movido bajo autorización del cliente o el encargado de este.

- En el caso particular de instalaciones de Lamina Arquitectónica en Baños o Cocinas, nuestros instaladores NO ESTÁN AUTORIZADOS PARA MOVER, DESARAMAR o QUITAR GRIFERIA, DESAGUES, LAVABOS U OTROS.

MANTENIMIENTO

- Evitar la humedad y la luz solar directa. Producto no apto para uso exterior.
- La superficie de las láminas se puede decolorar durante la exposición prolongada a la luz solar o luz ultravioleta.
- Por favor tener en cuenta que, si el producto se almacena por un largo periodo de tiempo después de abierta la caja, podría haber grietas en la superficie del producto o podría debilitarse la adhesión del mismo.
- Para el cuidado y mantenimiento diario de la película utilice únicamente detergentes de pH neutro, no utilice productos con demasiado pH ácido o básico.
- El agua caliente puede ayudar a eliminar las manchas difíciles (no hirviendo).
- En algunos casos, incluso una solución a base de alcohol isopropílico y agua puede resultar eficaz.
- Use solo paños suaves o esponjas para limpiar las superficies.
- Si hay manchas persistentes, significa que no se han realizado cuidados y mantenimiento correctamente. En este caso realizar una reparación con parche (no garantizado pero efectivo y económico) o reemplazo completo de las superficies con otra lamina.
- No use ningún producto de limpieza de base orgánica como amoníaco o abrillantador para limpiar las superficies.
- En caso de retirar la lámina, utilice una pistola de aire caliente, un vaporizador o una lámpara de alta temperatura; comience por los bordes manteniendo un ángulo de 180 grados.

GARANTIA

- La Garantía de las láminas arquitectónicas distribuidas por ESSENZAECUADOR S.A.S, se basa en el cumplimiento de todas las condiciones anteriormente descritas.

TERMINOS GENERALES & GARANTIA

PRODUCTO: LAMINAS ARQUITECTONICAS

- ESSENZAECUADOR S.A.S ofrece una GARANTÍA sobre el material de 1 año calendario sobre defectos de fabricación. La vida útil de este producto es de 10 años en interiores con el mantenimiento adecuado según el fabricante SAMSUNG SOIF.
- ESSENZAECUADOR S.A.S ofrece una GARANTÍA sobre la instalación de 60 días calendario. Después de esta fecha tendrá un costo cada reparación o mantenimiento de la lámina arquitectónica, el cual será evaluado por el Supervisor de instalaciones y su asesor de ventas le proporcionará la cotización respectiva.
- Si el cliente, después de leer los términos y condiciones, cree que puede aplicar para recibir garantía del producto, deberá enviar un correo electrónico a essenzaecuador@outlook.com describiendo con detalles la razón por la cual pide la garantía e incluir fotos o videos que muestren el problema en cuestión para ser analizado y atender su petición en el menor tiempo posible.

QUE NO CUBRE LA GARANTIA

- Daños ocurridos en superficies que incluso en el momento de la instalación no hayan mostrado signos de humedad u hongos (Incluye superficies que hayan sido recientemente curadas y que presenten reiteradamente el mismo problema).
- Daños ocurridos después de la instalación por golpes, rasguños, manchas o daños en general ajenos a la instalación.
- Daños ocurridos después de la instalación por agentes de limpieza abrasivos como cloro, desinfectantes, ácidos, etc. Por favor realizar el mantenimiento como se indica en este documento.
- Despegados de orillas y/o filos de superficies provocados por el tránsito de personas cerca del mismo.
- Lámina despegada y/o manchada que fue instalada al ras del piso y no tenía colocado zócalo de protección.
- Superficies donde se despegue la lámina y se desprenda con todo y sustrato, lo que nos indica que en el caso de una pared no se utilizó sellador antes de la instalación o que la mezcla del empaste no se realizó según la dosificación recomendada por el fabricante del producto. En otro tipo de superficies, por no haber realizado una limpieza adecuada y/o rastros de grasa o impurezas que afectan al adhesivo de la lámina.

PENALIDADES

El cliente deberá cancelar una penalidad de USD 30.00 más IVA por la visita del instalador, valor que deberá ser cancelado antes

de que se re programe la próxima instalación, en los siguientes casos:

- Si por algún motivo, cuando se vaya a instalar la Lámina Arquitectónica, superficies no están en las condiciones descritas anteriormente, nuestro equipo tomará la decisión y responsabilidad de no instalar y reprogramar la instalación para el día que el asesor comercial le indique (Esto puede variar según la disponibilidad de la agenda).
- En el caso que no se pueda ingresar al lugar de la instalación o el cliente llegue tarde con más de 30 minutos de la hora señalada, el instalador se retirará del lugar.
- Si el cliente, por cualquier razón no permite concluir el servicio de instalación y queda alguna parte pendiente por instalar.
- Si la superficie a instalar tiene más de 3 metros de altura nuestro servicio de instalación incluye andamiaje y escaleras grandes por un costo adicional. El cliente deberá indicar de este particular a su asesor comercial antes de contratar el servicio.
- En caso de requerir cancelar una instalación, esta deberá efectuarse mínimo con un día de anticipación. Si el cliente cancela el mismo día de la instalación se le aplicará la penalidad anteriormente descrita.

NO SE REALIZARÁ NINGÚN TRABAJO DE INSTALACION SI EL CLIENTE NO DA POR ACEPTADO LOS TERMINOS GENERALES MENCIONADOS EN ESTE DOCUMENTO.

El envío del presente documento se realizará por medios digitales como correo electrónico o WhatsApp. La sola recepción del documento se entenderá como aceptado por parte del cliente a menos que se indique lo contrario.

GERENCIA GENERAL
ESSENZAECUADOR S.A.S