



GARANTÍA DE PRODUCTOS DE ACONDICIONAMIENTO ACÚSTICO

Esta política aplica de forma general a los productos de acondicionamiento acústico comercializados por Prismatik Lab, sin perjuicio de las condiciones técnicas particulares informadas para cada producto y de los derechos irrenunciables del consumidor.

1. Alcance

La presente política aplica a los productos de acondicionamiento acústico comercializados por Prismatik Lab.

Cuando un producto incluya condiciones técnicas, de instalación, uso o mantenimiento particulares, dichas condiciones complementarán esta política siempre que no reduzcan los derechos reconocidos al consumidor por la legislación aplicable.

2. Término de garantía

Los productos de acondicionamiento acústico Prismatik Lab cuentan con una garantía de doce (12) meses contados a partir de la fecha de entrega al comprador.

La garantía cubre defectos atribuibles a materiales, fabricación o ensamble que afecten la calidad, estabilidad, integridad o funcionamiento normal del producto bajo condiciones adecuadas de instalación, almacenamiento, manipulación y uso.

3. ¿Qué cubre la garantía?

Cuando se determine la existencia de un defecto cubierto por la garantía, Prismatik Lab aplicará la solución que corresponda conforme a la naturaleza del caso y a la legislación vigente. Esta podrá incluir reparación sin costo, reposición, cambio o devolución del dinero, cuando legalmente proceda.

Los costos que legalmente correspondan a Prismatik Lab para hacer efectiva la garantía serán asumidos por la empresa.

4. ¿Qué no constituye un defecto de fabricación?

- Daños producidos por golpes, caídas, cortes, perforaciones, rasgaduras o manipulación inadecuada.
- Daños ocasionados por humedad, filtraciones, inundaciones, contacto directo con agua o almacenamiento en condiciones inadecuadas.
- Daños derivados de una instalación diferente a la recomendada por Prismatik Lab o realizada sobre superficies que no ofrecen condiciones adecuadas de soporte.
- Modificaciones, perforaciones, desmontajes, intervenciones o reparaciones realizadas por terceros que alteren la integridad o funcionamiento del producto.
- Desgaste normal derivado del uso.
- Variaciones menores de tono, veta, textura, trama o apariencia propias de textiles, maderas, tableros, pinturas, recubrimientos y otros materiales, siempre que no afecten la calidad, funcionalidad o desempeño del producto.
- Decoloración o deterioro por exposición prolongada a radiación solar, condiciones ambientales extremas o agentes para los cuales el producto no haya sido especificado.

- Daños ocasionados por utilizar el producto para una finalidad diferente de aquella para la cual fue diseñado.

5. Desempeño acústico

Los productos de acondicionamiento acústico Prismatik Lab están diseñados para modificar determinadas características acústicas de los espacios de acuerdo con la naturaleza, diseño y especificaciones técnicas de cada producto.

El comportamiento acústico final de un recinto depende de múltiples variables, entre ellas:

- Dimensiones, geometría y volumen del espacio.
- Materiales constructivos y acabados existentes.
- Cantidad, tipo, distribución y ubicación del tratamiento acústico.
- Posición de fuentes sonoras y oyentes.
- Condiciones acústicas previas del recinto.
- Forma de instalación de los productos.

Por esta razón, la compra individual de productos de acondicionamiento acústico no implica por sí sola una garantía sobre un valor específico de tiempo de reverberación, respuesta en frecuencia, control modal, inteligibilidad, absorción acústica global u otro resultado acústico específico del recinto.

Cuando Prismatik Lab suministre un producto con características técnicas o prestaciones acústicas expresamente indicadas en su ficha técnica, descripción comercial, documentación o información de venta, dichas características formarán parte de las condiciones ofrecidas al consumidor.

Los resultados acústicos específicos de un recinto solamente podrán considerarse parte de un compromiso de resultado cuando hayan sido expresamente establecidos dentro del alcance de un servicio de diseño, consultoría, ingeniería, medición o implementación acústica contratado con Prismatik Lab.

6. Acondicionamiento acústico y aislamiento acústico

Los productos clasificados o comercializados como productos de acondicionamiento acústico tienen como finalidad principal controlar el comportamiento del sonido dentro de un espacio.

El acondicionamiento acústico y el aislamiento acústico son conceptos diferentes. Por lo tanto, un producto de acondicionamiento acústico no debe interpretarse como una solución de aislamiento acústico entre espacios ni como una garantía de reducción específica de niveles sonoros hacia recintos vecinos, exteriores o espacios adyacentes, salvo que Prismatik Lab indique expresamente que determinado producto o sistema ha sido diseñado para dicha finalidad.

7. Instalación, manipulación y mantenimiento

El comprador deberá seguir las instrucciones de instalación, manipulación y mantenimiento suministradas por Prismatik Lab cuando sean aplicables al producto. Una instalación incorrecta podrá afectar la estabilidad, apariencia, integridad o desempeño del producto.

Cuando la instalación sea realizada directamente por Prismatik Lab o por personal contratado por Prismatik Lab, las condiciones correspondientes al servicio de instalación se registrarán adicionalmente por el alcance y las condiciones acordadas para dicho servicio.



8. Productos personalizados

Prismatik Lab puede fabricar productos conforme a especificaciones particulares del cliente. Estas pueden incluir dimensiones, colores, acabados, materiales, configuraciones, diseños, características constructivas o requerimientos acústicos especiales.

Las características aprobadas por el cliente antes de la fabricación harán parte de las especificaciones del producto solicitado. Las diferencias frente a referencias estándar que correspondan directamente a las especificaciones solicitadas o aprobadas por el cliente no constituyen un defecto de fabricación.

9. Cómo solicitar una garantía

Para solicitar la revisión de un producto, el comprador podrá comunicarse con Prismatik Lab a través de cualquiera de los siguientes canales de atención:

- Formulario web: prismatiklab.com/contacto
- Correo electrónico: info@prismatiklab.com
- WhatsApp: +57 3125754381

La solicitud deberá permitir identificar la compra e incluir una descripción clara del inconveniente presentado. Cuando sea necesario para realizar un diagnóstico inicial, Prismatik Lab podrá solicitar fotografías, videos, medidas, información sobre la instalación u otros elementos relacionados con el producto y las condiciones en las que se encuentra instalado o utilizado.

La presentación de una reclamación dentro del período de garantía no tendrá costo para el consumidor y será atendida dentro de los procedimientos y términos establecidos por la legislación colombiana vigente.

10. Evaluación de la solicitud

Prismatik Lab podrá realizar una evaluación técnica del producto para determinar el origen de la situación reportada y establecer si corresponde a un defecto cubierto por la garantía. Cuando resulte necesario, podrá solicitar la inspección, envío o entrega del producto bajo las condiciones que se informen al comprador para el caso concreto.

La evaluación técnica no limita los derechos del consumidor. Si se confirma que la situación está cubierta por la garantía, Prismatik Lab aplicará la solución legalmente correspondiente.

11. Condiciones generales

- Esta garantía no limita ni sustituye los derechos irrenunciables reconocidos al consumidor por la legislación colombiana vigente.
- Las imágenes comerciales y muestras digitales de colores o acabados son referencias visuales. La percepción de color puede variar entre pantallas, iluminación y materiales físicos, sin perjuicio de la obligación de entregar el producto conforme a las especificaciones ofrecidas.
- Cualquier condición adicional aplicable a un producto será informada en su ficha técnica, documentación, cotización u orden de compra, según corresponda.
- Prismatik Lab podrá actualizar esta política para futuras compras. La garantía aplicable a cada compra será la vigente al momento de la adquisición, salvo que una disposición legal posterior resulte más favorable y de aplicación obligatoria.