

POLÍTICA GARANTÍAS

FAMOC DEPANEL SA tiene el firme compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes mediante un diseño, producción, comercialización, e instalación de productos y servicios mobiliarios, por ello establece los criterios para la gestión y control de las actividades correspondientes al proceso de garantías.

La política de garantías de **FAMOC DEPANEL SA** se encuentra enmarcada por lo establecido en el Estatuto del Consumidor. Para hacer efectiva nuestra garantía tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

- *Garantía:* Es la obligación a cargo de **FAMOC DEPANEL SA** de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de nuestros productos o servicios.
- La garantía comienza una vez se suscribe el acta de entrega a satisfacción del cliente, los tiempos de garantía de nuestros productos se presentan en la siguiente tabla y podrán modificarse de acuerdo a los términos comerciales con nuestros clientes.

| PRODUCTO | TIEMPO |
|--|---------|
| Mobiliario (Superficies, divisiones, sistemas de conducción de cableado, muebles de almacenamiento, bases) | 5 años |
| Sillas | 2 años |
| Pantallas | 6 meses |
| Obra civil | 1 año |

Solicitud de la efectividad de la garantía

Para solicitar la garantía el cliente debe informar la novedad del producto al teléfono **(571) 5310000** (en horario de lunes a viernes de 7:00 am - 3:00 pm) o a través del asesor comercial encargado.

El cliente deberá poner a disposición de **FAMOC DEPANEL SA** en el mismo sitio en el que fue entregado o instalado el producto objeto de la garantía. **FAMOC DEPANEL SA** evaluará la aplicabilidad de la garantía. El tiempo de respuesta de aprobación, modificación o rechazo a la solicitud de garantía es de 3 días hábiles.

Nuestra garantía no será válida ni aplicara en los siguientes casos:

- Cuando el periodo de garantía haya expirado
- Cuando el mobiliario fuese usado en las condiciones distintas a las normales o fuera utilizado con otros fines distintos para los que fue diseñado.
- Daños causados por abuso, negligencia, colisión, fuego, vandalismo, desastres naturales, etc.
- La garantía de pantallas cubre defectos de deslaminación, falta de adhesión de las películas o manchas, en ningún caso se da garantía por rotura, vencimiento, escallas o deterioro físico en el cristal una vez se haya recibido o posterior a la instalación.
- Desgaste natural de telas, paños, vinílicos y recubrimientos del mismo.
- Por Exposición directa al medio ambiente o sus elementos como son lluvia, humedad, polvo, fuego o luz directa del sol.
- Por Exposición o tratamiento con productos químicos no adecuados
- Traslados, Mudanzas o cualquier movimiento del mobiliario fuera del sitio original donde fue enviado o instalado.
- Daños en tela por cortes, manchas o pinchazos de esta.
- Por su naturaleza ciertos materiales por ser naturales como maderas o telas pueden tener variación en tonos, color, vetas e incrustaciones distintas a las mostradas en las cartas de acabados por lo que se acepta puedan existir estas variaciones y no son considerados defectos de fabricación.

En caso de efectividad de la garantía, se realizará la reparación sin costo al cliente de los defectos correspondientes, si el producto no admite reparación en el sitio donde fue entregado o instalado se procederá al desplazamiento del producto a la planta de producción sin costo al cliente. En caso de la imposibilidad de reparación o repetición del motivo de la garantía **FAMOC DEPANEL SA** realizará el cambio por un nuevo producto.

Al efectuar la garantía podría presentarse pequeñas variaciones en tono, color o textura del producto debido a disponibilidad de existencias en el catálogo de nuestros proveedores.

Plazo para la reparación o reposición del producto

De acuerdo con la naturaleza del producto y la falla que esté presente, la reparación en sitio, en la planta de producción o la reposición del producto, se realizará en un plazo máximo de 10 días contados a partir de la aceptación de la

garantía. Este tiempo está sujeto a la disponibilidad de materia prima de nuestros proveedores, de requerirse una ampliación en el plazo se informará al cliente.

Garantías en transporte

- Los productos transportados por agencia de envíos a cargo del cliente no cuentan con la garantía de transporte que brinda **FAMOC DEPANEL SA**