

PRODUCTOS Y ACCESORIOS PREPINTADOS

(CUBIERTAS TRAPEZOIDALES, ARQUITECTONICAS, STANDINGSEAM)
(CABALLETES, REMATES Y TAPAPANEL)

POLITICA DE GARANTIA

2020.

BOGOTA D.C. - COLOMBIA

POLITICA DE GARANTIA DEL PREPINTADO

ACEROS FORMADOS S.A.S. ACERFO, garantiza que las cubiertas y accesorios prepintados están libres de defectos en sus materias primas utilizadas, y en su proceso de fabricación.

TÉRMINO Y ALCANCE DE LA GARANTIA

A pesar de la garantía de nuestros productos en su fabricación, éstos se pueden ver afectados por ubicación geográfica, transporte, conservación, instalación o manipulación por parte de distribuidores o terceros, razón por la cual, la garantía comenzará a regir a partir de la entrega del producto, por un termino máximo de 3 meses por desprendimiento del recubrimiento de la cubierta y accesorios prepintados. No se dará garantía por los elementos utilizados en la instalación tales como fijaciones, tornillos etc., que en adelante pueden dañar la superficie de la cubierta por errores en la instalación.

Durante el período de garantía definido para las cubiertas y accesorios prepintados **ACEROS FORMADOS S.A.S. ACERFO** cubre el cambio de la cubierta y accesorios prepintados con daños o desperfectos de fabricación que hayan sido debidamente comprobados y limitada exclusivamente a las cubiertas y accesorios prepintados dañados. Esta garantía cubre como máximo el valor del producto.

Esta garantía no se extiende ni aplica a los bienes muebles, accesorios o inmuebles que se encuentren aledaños, contiguos o cercanos al producto vendido una vez en uso.

Se excluye las averías, deterioros, roturas, desperfectos o daños ocasionados por causas de fuerza mayor (fenómenos atmosféricos o geológicos tales como movimientos telúricos, sismos, terremotos, tormenta de granizo, inundaciones, aluviones, corrientes de agua o vientos, tempestades, tifones, tornados, heces de todo tipo de aves, roedores o daños ocasionados por cualquier tipo de animal u otros hechos de la naturaleza), por caída de objetos, contaminantes químicos o biológicos, ácidos, vapores, emisiones con y/o sin chimeneas y similares, los cuales tengan el efecto de alterar o afectar la apariencia o propiedades mecánicas y químicas del producto, brisas con salitre o agua dulce que genere salpicaduras, brisas con partículas que pudieren generar abrasión y/o presencia de lluvias ácidas, aplicación de pinturas o recubrimientos adicionales, no cumplir con las recomendaciones técnicas para el manejo y almacenamiento del producto. Falsedad o alteración de las declaraciones o documentos. Esta garantía también excluye daños por actos vandálicos, por actos terroristas, y/o por acción de terceras personas.

Esta garantía será válida presentando la correspondiente factura electrónica de venta.

La garantía tendrá vigencia durante el tiempo descrito para la cubierta y accesorios prepintado, bajo las siguientes condiciones:

a) El cliente debe exhibir el original de la factura electrónica de venta en **ACEROS FORMADOS S.A.S. ACERFO** o distribuidor autorizado, por el producto específico.

b) Que los productos hayan sido utilizados de acuerdo a manual de instalación de las cubiertas y accesorios prepintados en condiciones normales de espacios residenciales particulares, institucionales o empresariales según su naturaleza y con el apropiado cuidado y mantenimiento.

c) La garantía aplica solamente para el comprador (cliente Acerfo), no es transferible ni cedible, no cubre gastos de traslado del producto.

d) La garantía de las cubiertas estará sujeta a un diagnóstico técnico. El costo asociado a las visitas requeridas para el diagnóstico deberá ser asumido por el cliente en caso de que el resultado del diagnóstico resulte desfavorable, es decir no aplicable a garantía.

Se excluyen de la cobertura de la garantía los siguientes problemas ajenos al producto tales como:

- Decoloración o distorsión del aspecto original causada por polución ambiental, algas, hongos, líquenes o cianobacterias; el producto está diseñado y fabricado para soportar luz solar directa, sin embargo, la presente garantía no cubre la decoloración natural del producto por exposición a la luz.

- Deterioro o daños causados por el uso o mantenimiento inadecuado o por no seguimiento del instructivo del fabricante.

- Daño ocasionado a las cubiertas y accesorios prepintados por tránsito de personas, de animales o caída de objetos como árboles, ramas de árboles u otros.

- Desperfectos ocasionados por instalaciones, modificaciones o alteraciones realizadas en forma anterior y posterior a la instalación, tales como: errores en la instalación de la estructura, instalación de equipos y/o ventanas, apantallamiento, aplicación de soluciones, pintura, químicos para limpieza u otras modificaciones que afecten el producto.

- Daños ocasionados por filtraciones provenientes de otras partes de las instalaciones, tales como: correderas, persianas, cancelas, rejillas, celosías, grafado inferior a 180 grados, grafado no continuo, ventilaciones, ventanas, traga luz, canaletas de agua, hojalaterías u otros elementos que por razón de su deterioro, o falta de mantenimiento, pudieran producir daño a las cubiertas.

- Se excluyen de la cobertura de la garantía los daños, fallas y/o desperfectos ocasionados por golpes, manipulación y/o uso inadecuado del producto. La garantía no cubre daños, deterioros o defectos que se ocasionen como consecuencia de otras causas imputables al usuario tales como: uso inadecuado o indebido, no seguir las instrucciones y/o recomendaciones del fabricante sobre instalación; uso y/o manejo del producto, daño por descuido del usuario, ni deterioros derivados del uso legítimo y el transcurso del tiempo.

- Deterioro o daños ocasionados por mala ventilación o drenaje inadecuado.

- Ningún tipo de daño o anomalía que comprometa el producto como resultado de agrietamiento o deformaciones en la estructura de apoyo (plataforma), ya sea por deficiencias estructurales, por asentamiento estructural, u otras causas semejantes.

- Desmonte e instalación del producto.

NOTIFICACION Y TRAMITE DE RECLAMO

El cliente deberá dar aviso a **ACEROS FORMADOS S.A.S. ACERFO**, por medio de una carta escrita, indicando las razones por las que está solicitando la garantía y anexando el original de la factura electrónica de venta del producto para poder identificar el lote de producción y aportando los elementos que considere necesarios para la solicitud de la garantía. Si la reclamación se hace fuera de los términos y tiempos aquí estipulados, el cliente perderá su derecho a solicitarla.

ACEROS FORMADOS S.A.S. ACERFO, adelantará el servicio de inspección del producto vendido, el cual se reporta como defectuoso, para efectos de determinar si el defecto ocasionado es por problemas de calidad en la fabricación de este.

Si como resultado de la inspección, por parte de **ACEROS FORMADOS S.A.S. ACERFO**, resulta procedente la garantía del producto, se efectuará la reparación de los defectos del bien y se suministrarán oportunamente los repuestos requeridos. Si el producto no admite reparación, ni repuestos, se procederá a la sustitución del producto o devolución del precio pagado.

Si el producto estuviera en un lugar diferente al de la compra, el cliente deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía.

En caso de repetirse la falla a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, sí aplica, a la devolución del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.

Una vez expire el término de la garantía legal o suplementaria en caso de otorgarse, el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.

El incumplimiento por parte del comprador de las condiciones de validez de la garantía señaladas en esta política, así como no seguir las instrucciones señaladas en los manuales, fichas técnicas y etiquetas dará lugar a invalidar la garantía y no hacer efectivo el reclamo.