



Política de Garantía, Devoluciones y Cambios para Góndolas

Nuestro compromiso es ofrecerle una experiencia de compra satisfactoria, por lo tanto, si el producto no cumple sus expectativas, lo invitamos a leer atentamente el presente documento, donde clarificamos los alcances y tolerancias admisibles para productos procesados dentro de los estándares de la industria metalmecánica, bajo los cuales ofrecemos garantía de satisfacción total a nuestros clientes. Dichos productos son sometidos a fuertes controles de calidad antes de salir de fábrica, no obstante, de surgir alguna novedad de funcionamiento debido al montaje o piezas defectuosas en origen los invitamos a informarnos a través de los siguientes canales:

- Comunicarse con su Asesor y solicitar la garantía o devolución respectiva.
- Radicar la respectiva solicitud en la página Web: www.demetalicos.com
- Línea de Atención al Cliente en el Teléfono (574) 4480177.

Para proceder con la solicitud de garantía, cambio o devolución, le solicitamos anexar videos, fotografías o evidencias del estado del producto, la evidencia de fallo en funcionalidad o del fallo de calidad y la respectiva orden de compra y copia de la factura original entregada por DEMETALICOS S.A.S. en el momento de la compra.

DEFINICIONES

Garantía: Es la obligación temporal y solidaria que tienen a cargo Demetalicos S.A.S de responder al consumidor por calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los bienes y servicios que produce o provee, de conformidad con las condiciones legalmente exigibles o las ofrecidas.

Devolución: Reintegro por parte del cliente de un producto que no cumple las condiciones pactadas al momento de la compra afectando su calidad y funcionamiento

Cambio: Se presenta después de enviar la Orden de Compra, cuando el cliente realiza solicitudes diferentes a las aprobadas inicialmente con el asesor comercial. Pueden generar costos adicionales a los ya aprobados en la orden de compra inicial por lo que se debe enviar nuevamente una orden de compra con los cambios solicitados y los costos asociados. Adicionalmente es importante aclarar que los tiempos de entrega se pueden ver afectados o modificados de acuerdo con la naturaleza del cambio. A continuación, se describen los cambios más comunes que se pueden presentar:

- Agregar unidades a las que ya se están fabricando: Estas unidades deben entrar en programación de producción de acuerdo con la capacidad de la planta en el momento de la solicitud. Para productos de línea de tiene un estándar de 30 días y para productos especiales 45 días.
- Nuevos productos o piezas adicionales al pedido: Estas unidades deben entrar en programación de producción de acuerdo con la capacidad de la planta en el momento de la solicitud. Para productos de línea de tiene un estándar de 30 días y para productos especiales 45 días. Se debe tener en cuenta que si las nuevas piezas o productos requieren de diseño o desarrollo se definirá un tiempo adicional en el momento de la solicitud, acorde a la complejidad del producto.
- Modificación de Color o acabado: Si el color pertenece a los colores de línea usados por Demetalicos este cambio se realizará cotizándole al cliente el sobre costo y se informará la nueva fecha de entrega, la cual se puede llegar a incrementar hasta en 3 días.



Observación General: Para cualquier tipo de cambio el cliente debe soportar la solicitud con la respectiva orden de compra que confirma la aprobación del cambio, de lo contrario no se procederá con la fabricación.

VIDA ÚTIL:

La vida útil de los productos se define como el tiempo de duración de los productos utilizados bajo condiciones normales, evitando golpes, exposición a la humedad y demás agentes que puedan afectarlos y disminuir el tiempo funcional de operación, y va más allá del deterioro normal de componentes y acabados por desgaste y/o uso normal del producto. No se entiende como vida útil el tiempo de garantía de los productos, ya que este se especifica más adelante en el presente documento.

- MUEBLES METÁLICOS EN GENERAL: 3 AÑOS.
- GÓNDOLAS Y SUS ACCESORIOS: 10 AÑOS..

APLICACIÓN DE LA GARANTÍA:

DEMETÁLICOS S.A. Garantiza que los productos fabricados se encuentran libres de defectos en materiales y de mano de obra en el momento de entregarlo al consumidor final y reconoce tres (3) años de garantía por defectos de fabricación y ensamble de componentes, EXCLUYENDO LA GARANTIA POR LOS SIGUIENTES MOTIVOS:

- Deterioro o desgaste normal de las piezas por contacto, con producto exhibido, contacto entre accesorios: barras, entrepaños, gancheras, etc., otras piezas metálicas, o superficies de trabajo.
- Desalineación o desaplome de las estructuras causadas por movimientos del cliente o durante la operación normal de la tienda.
- Deterioro o cambio en la tonalidad de los acabados.
- Uso inadecuado o diferente al especificado en la cotización del producto por parte del cliente.
- Desacato de los límites de carga especificados en la ficha técnica del producto.
- Si los daños son sobre vidrio, formicas o enchapes despegados por el uso normal del producto.
- Golpes y accidentes ocasionados durante la operación con carritos, canastas u otros elementos logísticos del almacén.
- Intervención al producto (reparaciones, reinstalado, modificaciones de cualquier tipo).
- Si los daños son sobre elementos eléctricos, circuitos eléctricos o sobre la iluminación.
- Si el producto ha estado expuesto a la a la humedad, químicos o a condiciones de alta temperatura.
- Si el producto ha estado expuesto a casos fortuitos, inundaciones, terremotos, descargas eléctricas, vandalismo, entre otras eventualidades de este tipo.
- Si el tiempo de garantía del producto desde la fecha de instalación de este ya caducó.

DEMETÁLICOS S.A.S. Una vez recibida la reclamación, analizará el defecto registrado por el cliente para determinar si aplica la garantía y se realizará el respectivo análisis causal para evitar que se repita.

DEMETÁLICOS S.A.S. Tendrá 15 días calendario para darle una respuesta al análisis de la garantía e informar el procedimiento que se aplicará sobre el producto, así como el tiempo de entrega de la solución propuesta.



Política de Garantía, Devoluciones y Cambios para Estantería

Nuestro compromiso es ofrecerle una experiencia de compra satisfactoria, por lo tanto, si el producto no cumple sus expectativas, lo invitamos a leer atentamente el presente documento, donde clarificamos los alcances y tolerancias admisibles para productos procesados dentro de los estándares de la industria metalmecánica, bajo los cuales ofrecemos garantía de satisfacción total a nuestros clientes. Dichos productos son sometidos a fuertes controles de calidad antes de salir de fábrica, no obstante, de surgir alguna novedad de funcionamiento debido al montaje o piezas defectuosas en origen los invitamos a informarnos a través de los siguientes canales:

- Comunicarse con su Asesor y solicitar la garantía o devolución respectiva.
- Radicar la respectiva solicitud en la página Web: www.demetalicos.com
- Línea de Atención al Cliente en el Teléfono (574) 4480177.

Para proceder con la solicitud de garantía, cambio o devolución, le solicitamos anexar videos, fotografías o evidencias del estado del producto, la evidencia de fallo en funcionalidad o del fallo de calidad y la respectiva orden de compra y copia de la factura original entregada por DEMETALICOS S.A.S. en el momento de la compra.

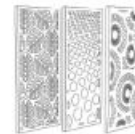
DEFINICIONES

Garantía: Es la obligación temporal y solidaria que tienen a cargo Demetalicos S.A.S de responder al consumidor por calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los bienes y servicios que produce o provee, de conformidad con las condiciones legalmente exigibles o las ofrecidas.

Devolución: Reintegro por parte del cliente de un producto que no cumple las condiciones pactadas al momento de la compra afectando su calidad y funcionamiento

Cambio: Se presenta después de enviar la Orden de Compra, cuando el cliente realiza solicitudes diferentes a las aprobadas inicialmente con el asesor comercial. Pueden generar costos adicionales a los ya aprobados en la orden de compra inicial por lo que se debe enviar nuevamente una orden de compra con los cambios solicitados y los costos asociados. Adicionalmente es importante aclarar que los tiempos de entrega se pueden ver afectados o modificados de acuerdo con la naturaleza del cambio. A continuación, se describen los cambios más comunes que se pueden presentar:

- Agregar unidades a las que ya se están fabricando: Estas unidades deben entrar en programación de producción de acuerdo con la capacidad de la planta en el momento de la solicitud. Para productos de línea de tiene un estándar de 30 días y para productos especiales 45 días.
- Nuevos productos o piezas adicionales al pedido: Estas unidades deben entrar en programación de producción de acuerdo con la capacidad de la planta en el momento de la solicitud. Para productos de línea de tiene un estándar de 30 días y para productos especiales 45 días. Se debe tener en cuenta que si las nuevas piezas o productos requieren de diseño o desarrollo se definirá un tiempo adicional en el momento de la solicitud, acorde a la complejidad del producto.
- Modificación de Color o acabado: Si el color pertenece a los colores de línea usados por Demetalicos este cambio se realizará cotizándole al cliente el sobre costo y se informará la nueva fecha de entrega, la cual se puede llegar a incrementar hasta en 3 días.



Observación General: Para cualquier tipo de cambio el cliente debe soportar la solicitud con la respectiva orden de compra que confirma la aprobación del cambio, de lo contrario no se procederá con la fabricación.

VIDA ÚTIL:

La vida útil de los productos se define como el tiempo de duración de los productos utilizados bajo condiciones normales, evitando golpes, exposición a la humedad y demás agentes que puedan afectarlos y disminuir el tiempo funcional de operación, y va más allá del deterioro normal de componentes y acabados por desgaste y/o uso normal del producto. No se entiende como vida útil el tiempo de garantía de los productos, ya que este se especifica mas adelante en el presente documento.

- ESTRUCTURA ESTANTERÍA PESADA: 10 AÑOS.
- ACCESORIOS DE ALMACENAMIENTO: 5 AÑOS.

APLICACIÓN DE LA GARANTÍA:

DEMETÁLICOS S.A. Garantiza que los productos fabricados se encuentran libres de defectos en materiales y de mano de obra en el momento de entregarlo al consumidor final y reconoce cinco (5) años de garantía por defectos de fabricación y ensamble de componentes, EXCLUYENDO LA GARANTIA POR LOS SIGUIENTES MOTIVOS:

- Deterioro o desgaste normal de las piezas por contacto con estibas, otras piezas metálicas, o superficies de trabajo.
- Desalineación o deformación de las estructuras causadas por asentamiento del suelo o desplazamientos asociados a la obra civil.
- Si no se realizan las inspecciones y los mantenimientos anuales de la estantería, donde se incluya la inspección de plomos, nivelación y todas las condiciones óptimas definidas para la operación.
- Deterioro o cambio en la tonalidad de los acabados.
- Uso inadecuado o diferente al especificado en la cotización del producto por parte del cliente.
- Desacato de los límites de carga especificados para el producto, tanto en la marcación del producto como en la cotización por parte del cliente.
- Golpes y accidentes ocasionados durante la operación normal de los equipos.
- Intervención al producto (reparaciones, reinstalado, modificaciones de cualquier tipo).
- Si los daños son sobre elementos eléctricos, circuitos eléctricos o sobre la iluminación y esta fue instalada por Demetálicos.
- Si el producto ha estado expuesto a la humedad, químicos o a condiciones de alta temperatura.
- Si el producto ha estado expuesto a casos fortuitos, inundaciones, terremotos, descargas eléctricas, vandalismo, entre otras eventualidades de este tipo.
- Si el tiempo de garantía del producto desde la fecha de instalación de este ya caducó.

DEMETÁLICOS S.A.S. Una vez recibida la reclamación, analizará el defecto registrado por el cliente para determinar si aplica la garantía y se realizará el respectivo análisis causal para evitar que se repita.

DEMETÁLICOS S.A.S. Tendrá 15 días calendario para darle una respuesta al análisis de la garantía e informar el procedimiento que se aplicará sobre el producto, así como el tiempo de entrega de la solución propuesta.