	Fecha de Elaboración	Versión	02	Revisión	02	Página:
	11-12-2026	Fecha	28-04-2026	Fecha	28-04-2026	1 de 14
Código: ALUM-VE-MDF		Anexo I del Manual Operativo del Franquiado				

Anexo I: Políticas de Garantías de Productos, Accesorios y Materiales

1. Política de Garantía de Producto Terminado



CERTIFICADO GARANTIA LIMITADA

Apreciado cliente:

Le agradecemos su confianza al adquirir este producto fabricado por MULTITEK, por lo que estamos seguros que está satisfecho de su compra. A fin de brindarle un buen servicio le sugerimos lea atentamente este certificado de garantía limitada antes de hacer solicitud de reparación, devolución o cambio. La marca MULTITEK llega a usted a través de distribuidores o proyectistas autorizados comprometidos con la comercialización, logística e instalación de todos los productos de nuestro catálogo.

CÓMO OBTENER ASISTENCIA

Para obtener información acerca de como recibir asistencia bajo la cobertura de la garantía, póngase en contacto con el distribuidor o proyectista que atendió su requerimiento o comuníquese con el departamento de ATENCION AL CLIENTE a través de los teléfonos +58 424-161-6420.

Para recibir asistencia cubierta de la garantía tendrá que proporcionar el producto, el presupuesto o albarán de entrega y el presente documento con la descripción detallada de la falla acompañado de su debido registro fotográfico del día de instalación y el día en que presentó la falla.

Los productos que presenten problemas bajo condiciones de uso y manejo normales durante el periodo de duración de la garantía, serán reparados o sustituidos, a opción de MULTITEK, de acuerdo al diagnóstico y recomendación del DEPARTAMENTO DE CALIDAD, sin costo para usted; este servicio será de acuerdo a este certificado de garantía o de su versión actualizada.

Recuerde que el periodo de vigencia de esta garantía será contabilizado a partir del momento en que se entregan sus productos con su albarán debidamente firmado.

CONDICIONES DE ENTREGA

1. Todos los productos MULTITEK una vez terminada su fabricación aprueban una rigurosa verificación de medidas y testeo de calidad, limpieza, embalaje, empaquetado y albaraneo para su entrega.
2. MULTITEK está comprometido en fabricar sus productos con las medidas y características suministradas por el cliente o proyectista al momento de generar el presupuesto aprobado, pagado y pedido. Cualquier medida que no concuerde con el presupuesto será asumida y se procederá a su corrección.
3. Todos nuestros productos cuentan con un margen de precisión de +/- 2mm con respecto a las medidas suministradas.
4. MULTITEK no realiza despacho de productos a domicilio y no se hace responsable de cualquier incidencia que pueda ocurrir en su traslado.
5. MULTITEK se reconoce por velar que todos sus productos estén limpios, embalados y empaquetados antes de su entrega sin rayaduras ni abultamientos en los perfiles o accesorios y sin roturas en los cristales.

INVALIDACIÓN DE LA GARANTIA

- Suministro de medidas y características que no satisfacen las necesidades del vano o hueco donde corresponde la instalación.
- En caso de mora en el pago de los productos vendidos a crédito.
- Cuando el producto haya sufrido un mal uso, modificaciones no autorizadas, funcionamiento o almacenamiento indebido.
- Cuando se detecte que el producto fue desarmado total o parcialmente y sufrió algún intento de reparación por una persona no autorizada.

- Rayaduras o maltratos con evidencia de golpes por traslado
- Si el producto entró en contacto con agentes oxidantes alcalinos o ácidos varios, incluyendo productos de limpieza que puedan contener estos componentes o si el producto se encuentra en ambiente altamente agresivo o con altos niveles de salinidad.
- Utilización de insumos de instalación no recomendados para el producto.

EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

Daños causados por desastres naturales o provocados, fallas en la alimentación eléctrica o incompatibilidad con productos de otras marcas.

Daños a personas o en otras propiedades causados por defectos del producto, malas practicas de instalación, inconvenientes, pérdidas del uso del producto de tiempo, de beneficios, de oportunidades comerciales, de buen nombre, interferencia en relaciones comerciales, incluso si existe el conocimiento de la posibilidad de dichos daños.

PERIODO DE GARANTIA LIMITADA

1. VIDRIO: Las roturas de vidrio deberán ser evidenciadas inmediatamente el producto es entregado, de lo contrario no procederá su restitución.
2. ALUMINIO: La pintura electrostática y oxidación en los perfiles de aluminio cuentan con un máximo de 5 años continuos de garantía una vez retirados los productos. Dicha garantía cubre desperfectos sobre desprendimiento de película protectora, burbujas u oxidación por picadura en los perfiles.
3. GOMAS: Todas las gomas utilizadas en nuestros productos cuentan con protección sobre los rayos UV, por lo cual otorgan una duración de 5 años continuos contra rotura por resequeadad.
4. RUEDAS // TRANCADORES // HERRAJES: Los productos MULTITEK han sido testeados para validar la cantidad de peso y ciclos de apertura o cierre que estos permiten. Cada modelo de nuestra cartera de productos cuenta con diferentes estándares, estos han sido comunicados en nuestro catálogo de ventas, de ser excedido alguno de estos límites el producto no podrá cumplir con los requerimientos por lo cual fue contratado. En caso de alguna incidencia donde no se evidencie ningún maltrato o uso indebido del producto, contará con un máximo de 7 días desde el retiro del producto de fabrica para reportarlo y efectuar su debido cambio. Se exime a la empresa de todo daño en el producto o que el producto pueda causar sobre otras estructuras y/o personas.

COBERTURA DE LA GARANTÍA LIMITADA


La garantía cubre partes, piezas y mano de obra utilizadas para efectuar la operación correspondiente.

MULTITEK no cubre garantía sobre la instalación o traslados de los productos.

Los servicios de garantía no incluyen visitas a domicilio, en casos excepcionales, de común acuerdo con el cliente, se podrá coordinar visita a domicilio en un radio urbano de distancias no mayores a 12 km desde la fábrica de MULTITEK, en otros casos que el cliente requiera se atienda su solicitud de servicio a domicilio, se cobrará esta asistencia de acuerdo a las tarifas establecidas por el DEPARTAMENTO DE CALIDAD

Al momento de recibir su factura MULTITEK dará por aceptados los términos y condiciones del presente documento de garantía limitada




	Fecha de Elaboración	Versión	02	Revisión	02	Página:
	11-12-2026	Fecha	28-04-2026	Fecha	28-04-2026	2 de 14
Código: ALUM-VE-MDF	Anexo I del Manual Operativo del Franquiciado					

FORMULARIO DE RECLAMO DE GARANTÍA

Fecha		N° Pedido		Sucursal		Vendedor	
Nombre del Cliente				Teléfono Fijo		Celular	
Dirección				Correo Electrónico			
Producto		Ancho	Alto	Vidrio		Aluminio	
Observaciones							

Para información actualizada de los términos de garantía, por favor puede llamar a nuestro departamento de ATENCIÓN AL CLIENTE al teléfono +58 424-161-6420, los servicios de garantías se prestarán en las instalaciones de MULTITEK/NORD ubicado la autopista Caracas La Guaira, sector Araguañey, calle EL Vivero, galpón N°1 Tacagua, Caracas, Venezuela; en horario hábil de trabajo de lunes a viernes de 8:00am a 12:00m y de 1:00pm a 5:00pm. El tiempo de respuesta de la revisión y reparación será de aproximado 15 días hábiles y podrá extenderse dependiendo del flujo de trabajo del momento en que se recibe la solicitud.

	Fecha de Elaboración	Versión	02	Revisión	02	Página:
	11-12-2026	Fecha	28-04-2026	Fecha	28-04-2026	3 de 14
Código: ALUM-VE-MDF		Anexo I del Manual Operativo del Franquiciado				

2. Política de Garantía de Producto Terminado Persianas



CERTIFICADO GARANTIA LIMITADA

Apreciado cliente:

Le agradecemos su confianza al adquirir este producto fabricado por PERSIANAS NORD, por lo que estamos seguros que está satisfecho de su compra. A fin de brindarle un buen servicio le sugerimos lea atentamente este certificado de garantía limitada antes de hacer solicitud de reparación, devolución o cambio. La marca NORD llega a usted a través de distribuidores o proyectistas autorizados comprometidos con la comercialización, logística e instalación de todos los productos de nuestro catálogo.

CÓMO OBTENER ASISTENCIA

Para obtener información acerca de cómo recibir asistencia bajo la cobertura de la garantía, póngase en contacto con el distribuidor o proyectista que atendió su requerimiento o comuníquese con el departamento de ATENCIÓN AL CLIENTE a través de los teléfonos +58 424-161-6420.

Para recibir asistencia cubierta de la garantía tendrá que proporcionar el producto, el presupuesto o albarán de entrega y el presente documento con la descripción detallada de la falla acompañado de su debido registro fotográfico del día de instalación y el día en que presentó la falla.

Los productos que presenten problemas bajo condiciones de uso y manejo normales durante el periodo de duración de la garantía, serán reparados o sustituidos, a opción de PERSIANAS NORD, de acuerdo al diagnóstico y recomendación del DEPARTAMENTO DE CALIDAD, sin costo para usted; este servicio será de acuerdo a este certificado de garantía o de su versión actualizada.

Recuerde que el periodo de vigencia de esta garantía será contabilizado a partir del momento en que se entregan sus productos con su albarán debidamente firmado.

CONDICIONES DE ENTREGA

1. Todos los productos NORD una vez terminada su fabricación aprueban una rigurosa verificación de medidas y testeo de calidad, limpieza, embalaje, empaquetado y albaraneo para su entrega.
2. NORD está comprometido en fabricar sus productos con las medidas y características suministradas por el cliente o proyectista al momento de generar el presupuesto aprobado, pagado y pedido. Cualquier medida que no concuerde con el presupuesto será asumida y se procederá a su corrección.
3. Todos nuestros productos cuentan con un margen de precisión de +/- 2mm con respecto a las medidas suministradas.
4. PERSIANAS NORD no realiza despacho de productos a domicilio y no se hace responsable de cualquier incidencia que pueda ocurrir en su traslado.
5. PERSIANAS NORD se reconoce por velar que todos sus productos estén limpios, embalados y empaquetados antes de su entrega sin rayaduras ni abultamientos en los perfiles o accesorios y sin roturas en las telas.

INVALIDACIÓN DE LA GARANTIA

- Suministro de medidas y características que no satisfacen las necesidades del vano o hueco donde corresponde la instalación.
- En caso de mora en el pago de los productos vendidos a crédito.
- Cuando el producto haya sufrido un mal uso, modificaciones no autorizadas, funcionamiento o almacenamiento indebido.
- Cuando se detecte que el producto fue desarmado total o parcialmente y sufrió algún intento de reparación por una persona no autorizada.

- Rayaduras o maltratos con evidencia de golpes por traslado
- Si el producto entró en contacto con agentes oxidantes alcalinos o ácidos varios, incluyendo productos de limpieza que puedan contener estos componentes o si el producto se encuentra en ambiente altamente agresivo o con altos niveles de salinidad.
- Utilización de insumos de instalación no recomendados para el producto.

EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

Daños causados por desastres naturales o provocados, fallas en la alimentación eléctrica o incompatibilidad con productos de otras marcas. Daños a personas o en otras propiedades causados por defectos del producto, malas prácticas de instalación, inconvenientes, pérdidas del uso del producto de tiempo, de beneficios, de oportunidades comerciales, de buen nombre, interferencia en relaciones comerciales, incluso si existe el conocimiento de la posibilidad de dichos daños.

PERIODO DE GARANTIA LIMITADA

1. TELAS: Las roturas y detalles en las telas deberán ser evidenciadas inmediatamente el producto es entregado, de lo contrario no procederá su restitución. Garantía de 3 años de por daños ocasionados por incidencia solar.
2. ALUMINIO: La pintura electrostática y oxidación en los perfiles de aluminio cuentan con un máximo de 5 años continuos de garantía una vez retirados los productos. Dicha garantía cubre desperfectos sobre desprendimiento de película protectora, burbujas u oxidación por picadura en los perfiles.
3. GOMAS Y PARTES PLÁSTICAS: Todas las gomas y partes plásticas utilizadas en nuestros productos cuentan con protección sobre los rayos UV, por lo cual otorgan una duración de 3 años continuos contra rotura por resequeadad.
4. ACCESORIOS Y HERRAJES: Los productos de PERSIANAS NORD han sido testeados para validar la cantidad de peso y ciclos de apertura o cierre que estos permiten. Cada modelo de nuestra cartera de productos cuenta con diferentes estándares, estos han sido comunicados en nuestro catálogo de ventas, de ser excedido alguno de estos límites el producto no podrá cumplir con los requerimientos por lo cual fue contratado. En caso de alguna incidencia donde no se evidencie ningún maltrato o uso indebido del producto, contará con un máximo de 7 días desde el retiro del producto de fabrica para reportarlo y efectuar su debido cambio. Se exime a la empresa de todo daño en el producto o que el producto pueda causar sobre otras estructuras y/o personas.
5. MOTORES Y CONTROLES: Todos nuestros productos automáticos son testeados antes de su entrega, estos deben estar conectados a un regulador de voltaje 110v para poder garantizar que el producto pueda funcionar correctamente. La garantía no cubre errores de instalación que puedan causar cortocircuitos que afecten al producto y otros artefactos.

COBERTURA DE LA GARANTIA LIMITADA


La garantía cubre partes, piezas y mano de obra utilizadas para efectuar la operación correspondiente.

MULTITEK no cubre garantía sobre la instalación o traslados de los productos.

Los servicios de garantía no incluyen visitas a domicilio, en casos excepcionales, de común acuerdo con el cliente, se podrá coordinar visita a domicilio en un radio urbano de distancias no mayores a 12 km desde la fábrica de MULTITEK, en otros casos que el cliente requiera se atienda su solicitud de servicio a domicilio, se cobrará esta asistencia de acuerdo a las tarifas establecidas por el DEPARTAMENTO DE CALIDAD

Al momento de recibir su factura PERSIANAS NORD dará por aceptados los términos y condiciones del presente documento de garantía limitada



	Fecha de Elaboración	Versión	02	Revisión	02	Página:
	11-12-2026	Fecha	28-04-2026	Fecha	28-04-2026	4 de 14
Código: ALUM-VE-MDF	Anexo I del Manual Operativo del Franquiciado					

3. Política de Garantía Línea de Blíster

3.1 Proceso de Reclamo

Para realizar cualquier reclamo, el cliente deberá cumplir estrictamente con los siguientes requisitos:

- **Presentar la factura original de compra (física o digital).**
- **El producto debe conservar su estado original, sin modificaciones, perforaciones adicionales o intentos de reparación por terceros.**
- El reporte de la falla debe realizarse dentro del periodo de vigencia estipulado.
- **Garantías de Producto:** El cliente es responsable de trasladar o enviar el producto a la tienda o almacén de origen para su evaluación técnica.
- **Gastos de Envío:** Si la garantía es declarada procedente, la empresa cubrirá los gastos de retorno del producto reparado o sustituido al cliente. Si la garantía es rechazada por mal uso, todos los gastos logísticos correrán por cuenta del comprador.

3.2 Alcance y Vigencia


La empresa garantiza que los productos comercializados están libres de defectos de fabricación en materiales y componentes. El periodo de vigencia comienza a partir de la fecha de emisión de la factura:

- **Accesorios de Acero Inoxidable y Latón (Manillas, Tiradores, Accesorios de Baño):** 1 semana contra defectos de acabado o funcionamiento mecánico.
- **Mecánica y Movimiento (Rodamientos, Bisagras, Brazos y Pivotes):** 1 semana de garantía operativa.
- **Herrajes y Persianas (Accesorios de Persianas, Topes, Tapas y Escuadras):** 1 semana de garantía por defectos de forma o ensamble.
- **Consumibles y Sujeción (Tornillos, Remaches y Mechas):** Garantía limitada a la recepción del material. Una vez instalados o utilizados, no aplica garantía por rotura, debido a torque excesivo o uso de herramientas inadecuadas.

3.3 Exclusiones

La garantía quedará sin efecto en los siguientes casos:

- **Instalación Incorrecta:** Daños provocados por una instalación deficiente realizada por personal ajeno a la empresa.

	Fecha de Elaboración	Versión	02	Revisión	02	Página:
	11-12-2026	Fecha	28-04-2026	Fecha	28-04-2026	5 de 14
Código: ALUM-VE-MDF	Anexo I del Manual Operativo del Franquiciado					

- **Mantenimiento Inadecuado:** Uso de agentes químicos abrasivos, ácidos o limpiadores no aptos para acabados metálicos (aluminio, acero, pintura electrostática).
- **Uso Indebido:** Exceder la capacidad de carga técnica de rodamientos, bisagras o brazos.
- **Desgaste Natural:** Pérdida progresiva de brillo o fricción normal por el uso cotidiano.
- **Fuerza Mayor:** Daños por accidentes, incendios, inundaciones o desastres naturales.

3.3 Cláusula de Condiciones Ambientales Extremas


Debido a la naturaleza de los materiales metálicos, la garantía sobre acabados (oxidación o corrosión) no se podrá aplicar la garantía, si el producto es instalado en zonas costeras (exposición directa a salinidad) o entornos industriales con alta presencia de gases corrosivos. Se recomienda al cliente el uso de materiales de grado marino (como Acero Inox 316) y limpiezas preventivas semanales con agua dulce para mantener la vigencia de la protección.

3.5 Resolución

Una vez validada la garantía, la empresa se reserva el derecho de optar por la solución más eficiente en el siguiente orden:

1. **Reparación:** Sustitución de la pieza o componente defectuoso.
2. **Reposición:** Cambio por un producto nuevo de la misma referencia (sujeto a disponibilidad de inventario).
3. **Nota de Crédito:** En caso de no contar con stock, se emitirá un saldo a favor del cliente por el valor neto pagado por el producto.

Nota: Al momento de la compra, el cliente acepta los términos y condiciones aquí descritos. La empresa se compromete a brindar soluciones técnicas que aseguren la operatividad de sus proyectos.

	Fecha de Elaboración	Versión	02	Revisión	02	Página:
	11-12-2026	Fecha	28-04-2026	Fecha	28-04-2026	6 de 14
Código: ALUM-VE-MDF	Anexo I del Manual Operativo del Franquiciado					

4. Política de Garantía de Perfiles de Aluminio

4.1 Proceso de Reclamo

Para realizar un reclamo, el cliente deberá cumplir estrictamente con los siguientes requisitos:

- Presentar la factura original de compra (física o digital).
- El producto debe conservar su estado original, sin modificaciones, perforaciones adicionales o intentos de reparación por terceros.
- El reporte de la falla debe realizarse dentro del periodo de vigencia estipulado.
- **Garantías de Producto:** El cliente es responsable de trasladar o enviar el producto a la tienda o almacén de origen para su evaluación técnica.
- **Gastos de Envío:** Si la garantía es declarada procedente, la empresa cubrirá los gastos de retorno del producto reparado o sustituido al cliente. Si la garantía es rechazada por mal uso, todos los gastos logísticos correrán por cuenta del comprador.

4.2 Alcance y Vigencia


La empresa garantiza que los perfiles comercializados están libres de defectos de fabricación en materiales y procesos de acabado. El periodo de vigencia comienza a partir de la fecha de emisión de la factura:

- **Perfiles con Pintura Electrostática:** 12 meses contra desprendimiento, burbujeo o fallas de adherencia de la pintura en condiciones normales de uso. No aplica ante ambientes extremos.
- **Perfiles Anodizados:** La garantía del anodizado es de carácter temporal y limitada exclusivamente a la recepción del material
- **Film Protector (Forrado):** La garantía del forrado es de carácter temporal y limitada exclusivamente a la recepción del material. Su función es proteger el perfil durante el traslado y manipulación inicial.

4.3 Exclusiones

La garantía quedará sin efecto en los siguientes casos:

- **Instalación Incorrecta:** Daños provocados por una instalación deficiente realizada por personal ajeno a la empresa, incluyendo golpes o rayaduras durante el montaje.
- **Mantenimiento Inadecuado:** Uso de agentes químicos abrasivos, ácidos, solventes o limpiadores no aptos para aluminio (solo se recomienda agua dulce y jabón neutro).

	Fecha de Elaboración	Versión	02	Revisión	02	Página:
	11-12-2026	Fecha	28-04-2026	Fecha	28-04-2026	7 de 14
Código: ALUM-VE-MDF	Anexo I del Manual Operativo del Franquiciado					

- **Almacenamiento Deficiente:** Manchas de humedad o corrosión por almacenar los perfiles forrados en ambientes húmedos o bajo exposición solar directa antes de su instalación (efecto invernadero bajo el film).
- **Desgaste Natural:** Pérdida progresiva de brillo o cambios leves de tono por exposición prolongada a la radiación UV.
- **Fuerza Mayor:** Daños por accidentes, incendios, inundaciones o desastres naturales.

4.4 Cláusula de Condiciones Ambientales Extremas

Debido a la naturaleza de los acabados superficiales, si el producto es instalado en zonas costeras (exposición directa a salinidad) o entornos industriales con alta presencia de gases corrosivos, **no se podrá aplicar la garantía** sobre los acabados de pintura o anodizado. Se recomienda al cliente realizar limpiezas preventivas semanales con agua dulce para mantener la integridad estética del material.

4.5 Proceso de Reclamación y Logística


- **Notificación:** El cliente debe reportar la falla con soporte fotográfico detallado antes de proceder a cualquier desmontaje.
- **Traslado:** El cliente es responsable de trasladar o enviar el producto a la tienda o almacén de origen para su evaluación técnica.
- **Gastos de Envío:** Si la garantía es declarada procedente, la empresa cubrirá los gastos de retorno del producto reparado o sustituido. Si es rechazada por mal uso o almacenamiento, todos los gastos logísticos correrán por cuenta del comprador.

4.6 Resolución

Una vez validada la garantía, la empresa se reserva el derecho de optar por:

1. **Reparación:** Retoque técnico del acabado si el daño es menor y reparable.
2. **Reposición:** Cambio por un perfil nuevo de la misma referencia (sujeto a disponibilidad).
3. **Nota de Crédito:** Si no hay stock, se emitirá un saldo a favor por el valor neto pagado.

Nota: Al momento de la compra, el cliente acepta los términos y condiciones aquí descritos. La empresa se compromete a brindar soluciones técnicas que aseguren la operatividad de sus proyectos.

	Fecha de Elaboración	Versión	02	Revisión	02	Página:
	11-12-2026	Fecha	28-04-2026	Fecha	28-04-2026	8 de 14
Código: ALUM-VE-MDF	Anexo I del Manual Operativo del Franquiciado					

5. Políticas de Garantía para las líneas de: Láminas de Aluminio, Láminas de Alucobond, Láminas de policarbonato

5.1 Proceso de Reclamo

Para realizar un reclamo, el cliente deberá cumplir estrictamente con los siguientes requisitos:

- Presentar la factura original de compra (física o digital).
- El producto debe conservar su estado original, sin modificaciones, perforaciones adicionales o intentos de reparación por terceros.
- El reporte de la falla debe realizarse dentro del periodo de vigencia estipulado.
- **Garantías de Producto:** El cliente es responsable de trasladar o enviar el producto a la tienda o almacén de origen para su evaluación técnica.
- **Gastos de Envío:** Si la garantía es declarada procedente, la empresa cubrirá los gastos de retorno del producto reparado o sustituido al cliente. Si la garantía es rechazada por mal uso, todos los gastos logísticos correrán por cuenta del comprador.

5.2 Alcance y Vigencia


La empresa garantiza que los productos comercializados están libres de defectos de fabricación en materiales y componentes. El periodo de vigencia comienza a partir de la fecha de emisión de la factura:

- **Láminas de Aluminio (Lisas y Estriadas):** Al retirar por desperfectos en rayaduras o abolladuras.
- **Laminas Alucobond (Paneles Compuestos):** Al retirar por desperfectos en rayaduras o abolladuras y 12 meses de garantía operativa contra delaminación del núcleo o desprendimiento de pintura.
- **Láminas de Policarbonato:** Al retirar por desperfectos en rayaduras o abolladuras, y 15 años contra amarillamiento excesivo.
- Consumibles y Sujeción asociados: Garantía limitada a la recepción del material. Una vez instalados o utilizados, no aplica garantía por rotura debido a torque excesivo o uso de herramientas inadecuadas.

5.3 Exclusiones

La garantía quedará sin efecto en los siguientes casos:

- **Instalación Incorrecta:** Daños provocados por una instalación deficiente realizada por personal ajeno a la empresa, incluyendo el uso de selladores no compatibles o instalación del policarbonato con la protección UV invertida.

	Fecha de Elaboración	Versión	02	Revisión	02	Página:
	11-12-2026	Fecha	28-04-2026	Fecha	28-04-2026	9 de 14
Código: ALUM-VE-MDF	Anexo I del Manual Operativo del Franquiciado					

- **Mantenimiento Inadecuado:** Uso de agentes químicos abrasivos, ácidos o limpiadores no aptos para acabados metálicos o plásticos (aluminio, policarbonato, alucobond).
- **Uso Indebido:** Exceder la capacidad de carga estructural o someter las láminas a esfuerzos mecánicos para los que no fueron diseñadas.
- **Desgaste Natural:** Pérdida progresiva de brillo o cambios leves de tonalidad por exposición climática normal.
- **Fuerza Mayor:** Daños por accidentes, incendios, inundaciones, granizo extremo o desastres naturales.

5.4 Cláusula de Condiciones Ambientales Extremas


Debido a la naturaleza de los materiales metálicos y compuestos, si el producto es instalado en zonas costeras (exposición directa a salinidad) o entornos industriales con alta presencia de gases corrosivos, no se podrá aplicar la garantía sobre acabados (oxidación, corrosión o pérdida de color). Se recomienda al cliente el uso de materiales de grado específico y limpiezas preventivas semanales con agua dulce para intentar prolongar la vida útil del material.

5.5 Resolución

Una vez validada la garantía, la empresa se reserva el derecho de optar por la solución más eficiente en el siguiente orden:

- **Reparación:** Corrección técnica del defecto si el material lo permite.
- **Reposición:** Cambio por una lámina o panel nuevo de la misma referencia (sujeto a disponibilidad de inventario).
- **Nota de Crédito:** En caso de no contar con stock, se emitirá un saldo a favor del cliente por el valor neto pagado por el producto.

Nota: Al momento de la compra, el cliente acepta los términos y condiciones aquí descritos. La empresa se compromete a brindar soluciones técnicas que aseguren la operatividad de sus proyectos.

	Fecha de Elaboración	Versión	02	Revisión	02	Página:
	11-12-2026	Fecha	28-04-2026	Fecha	28-04-2026	10 de 14
Código: ALUM-VE-MDF	Anexo I del Manual Operativo del Franquiciado					

6. Política de Garantía Líneas de Vidrio

6.1 Proceso de Reclamo

Para realizar un reclamo, el cliente deberá cumplir estrictamente con los siguientes requisitos:

- Presentar la factura original de compra (física o digital).
- El producto debe conservar su estado original, sin modificaciones, perforaciones adicionales o intentos de reparación por terceros.
- El reporte de la falla debe realizarse dentro del periodo de vigencia estipulado.
- **Garantías de Producto:** El cliente es responsable de trasladar o enviar el producto a la tienda o almacén de origen para su evaluación técnica.
- **Gastos de Envío:** Si la garantía es declarada **procedente**, la empresa cubrirá los gastos de retorno del producto reparado o sustituido al cliente. Si la garantía es rechazada por mal uso, todos los gastos logísticos correrán por cuenta del comprador.

6.2 Alcance y Vigencia


La empresa garantiza que los productos entregados cumplen con las normas de calidad óptica y estructural de fábrica. El periodo de vigencia comienza a partir de la fecha de emisión de la factura:

- **Vidrio Laminado:** 12 meses contra delaminación prematura (separación de las capas de PVB) en condiciones de uso adecuadas. Garantía limitada exclusivamente al momento de la recepción y entrega conforme. Debido a su fragilidad, no aplica garantía posterior a su manipulación por parte del cliente.
- **Vidrio Crudo (Monolítico):** Garantía limitada exclusivamente al momento de la recepción y entrega conforme. Debido a su fragilidad, no aplica garantía posterior a su manipulación por parte del cliente.

6.3 Exclusiones

La garantía quedará sin efecto en los siguientes casos:

- **Rotura Espontánea o Inducida:** La garantía no cubre vidrios rotos por impacto, estrés térmico (exposición a fuentes de calor extremas), asentamiento de la edificación o vibraciones.
- **Instalación Incorrecta:** Daños provocados por una instalación deficiente realizada por personal ajeno a la empresa, incluyendo el contacto directo metal-vidrio sin calzos protectores.

	Fecha de Elaboración	Versión	02	Revisión	02	Página:
	11-12-2026	Fecha	28-04-2026	Fecha	28-04-2026	11 de 14
Código: ALUM-VE-MDF	Anexo I del Manual Operativo del Franquiciado					

- **Mantenimiento Inadecuado:** Uso de agentes químicos abrasivos o herramientas que rayen la superficie.
- **Manipulación:** Rayaduras, saltaduras en los bordes o desportilladuras ocurridas durante el transporte o almacenamiento por parte del cliente.
- **Agua pesada:** Exposición continua con agua pesada que generen machas blancas, debido a la exposición de carbonatos presentes en el agua o similares.

6.4 Cláusula de Condiciones Ambientales Extremas

Debido a la naturaleza del material, en zonas costeras o industriales, la garantía no cubre el "empañamiento" o manchas blanquecinas si el vidrio no recibe un mantenimiento de limpieza adecuado para eliminar los depósitos de salitre y agentes corrosivos que pueden atacar la superficie.

6.5 Proceso de Reclamación y Logística


- **Reporte:** El cliente debe reportar la falla con soporte fotográfico antes de mover el cristal.
- **Evaluación:** Por seguridad y logística, la empresa evaluará si es necesario el traslado del material o una inspección en sitio, cubriendo el cliente los gastos de traslados propios.
- **Gastos:** Si la garantía es declarada **procedente**, la empresa cubrirá la reposición del material. Si es rechazada por mal uso o rotura accidental, los gastos de reposición y logística corren por cuenta del comprador.

6.6 Resolución

Una vez validada la garantía, la empresa optará por:

1. **Reposición:** Cambio por una pieza nueva de iguales dimensiones y especificaciones.
2. **Nota de Crédito:** Si la referencia o medida no puede ser procesada nuevamente, se emitirá un saldo a favor.

Nota: Al momento de la compra, el cliente acepta los términos y condiciones aquí descritos. La empresa se compromete a brindar soluciones técnicas que aseguren la operatividad de sus proyectos.

	Fecha de Elaboración	Versión	02	Revisión	02	Página:
	11-12-2026	Fecha	28-04-2026	Fecha	28-04-2026	12 de 14
Código: ALUM-VE-MDF	Anexo I del Manual Operativo del Franquiciado					

7. Política de Garantía Línea en Telas de Persianas

7.1 Proceso de Reclamo

Para realizar un reclamo, el cliente deberá cumplir estrictamente con los siguientes requisitos:

- Presentar la **factura original** de compra (física o digital).
- **El producto debe conservar su estado original, sin modificaciones, perforaciones adicionales o intentos de reparación por terceros.**
- El reporte de la falla debe realizarse dentro del periodo de vigencia estipulado.
- **Garantías de Producto:** El cliente es responsable de trasladar o enviar el producto a la tienda o almacén de origen para su evaluación técnica.
- **Gastos de Envío:** Si la garantía es declarada **procedente**, la empresa cubrirá los gastos de retorno del producto reparado o sustituido al cliente. Si la garantía es rechazada por mal uso, todos los gastos logísticos correrán por cuenta del comprador.

7.2 Alcance y Vigencia


La empresa garantiza que las telas comercializadas están libres de defectos de fabricación en su trama, recubrimiento y estabilidad dimensional. El periodo de vigencia comienza a partir de la fecha de emisión de la factura:

- **Telas Screen y Blackout (Polyester/PVC):** 12 meses contra decoloración prematura o degradación del polímero por exposición solar normal.
- **Telas Decorativas (Duo, Romanas, Plisadas):** 12 meses contra defectos de tejido o fallas en la uniformidad del color.
- **Mecanismos y Perfiles asociados:** Se rigen por la garantía de "Herrajes y Persianas" de 1 semana según el esquema general.

7.3 Exclusiones

La garantía quedará sin efecto en los siguientes casos:

- **Instalación Incorrecta:** Daños, arrugas o deshilachado lateral causados por una instalación nivelada incorrectamente o en sistemas de accionamiento deficientes.
- **Mantenimiento Inadecuado:** Uso de lavadoras, secadoras, planchas o agentes químicos agresivos (cloro, solventes). Solo se permite limpieza con paño húmedo o aspiración suave.

	Fecha de Elaboración	Versión	02	Revisión	02	Página:
	11-12-2026	Fecha	28-04-2026	Fecha	28-04-2026	13 de 14
Código: ALUM-VE-MDF	Anexo I del Manual Operativo del Franquiciado					

- **Efecto de Memoria y Arrugas:** Marcas causadas por dejar la persiana recogida estando húmeda o por objetos que obstruyan su libre descenso. Así como también posibles sombras generadas por diferenciales en la iluminación del espacio.
- **Desgaste Natural:** Ligero desvanecimiento de color tras exposiciones prolongadas a rayos UV intensos (dentro de los márgenes industriales permitidos).
- **Fuerza Mayor:** Daños por accidentes, mascotas, incendios o desastres naturales.

7.4 Cláusula de Condiciones Ambientales Extremas


Debido a la composición de las fibras, si la tela es instalada en ambientes con humedad extrema, salinidad directa o alta concentración de vapores grasos (cocinas industriales), **no se podrá aplicar la garantía** por manchas de hongo, moho o cristalización de la fibra. Se recomienda ventilación constante para preservar la vida útil del material.

7.5 Resolución

Una vez validada la garantía, la empresa se reserva el derecho de optar por:

1. **Reparación:** Re-confección o ajuste de la tela si el defecto es subsanable sin afectar la estética.
2. **Reposición:** Cambio por un tramo de tela nuevo de la misma referencia y medida (sujeto a disponibilidad de inventario).
3. **Nota de Crédito:** En caso de discontinuación del modelo, se emitirá un saldo a favor del cliente.

Nota: Al momento de la compra, el cliente acepta los términos y condiciones aquí descritos. La empresa se compromete a brindar soluciones técnicas que aseguren la operatividad de sus proyectos.

	Fecha de Elaboración	Versión	02	Revisión	02	Página:
	11-12-2026	Fecha	28-04-2026	Fecha	28-04-2026	14 de 14
Código: ALUM-VE-MDF	Anexo I del Manual Operativo del Franquiciado					

8. Política de Garantía-Proveedor Simbi

8.1 Condiciones de Aceptación de Garantías

- **Vigencia:** Los reclamos por calidad deben realizarse antes del vencimiento del producto.
- **Vida Útil Mínima:** No se aceptarán devoluciones de productos ya vencidos o con una fecha de vencimiento menor a **dos (2) meses**.
- **Errores de Despacho:** Discrepancias entre factura y físico o errores de facturación, deben reportarse en un plazo máximo de **5 días hábiles** tras recibir la mercancía.

8.2 Estándares de Recepción (Checklist para el Franquiciado)

Al recibir pedidos de Simbi, el Almacenista Retail, debe verificar que:

- Los productos para venta al detal tengan más de **6 meses** de vida útil.
- Los productos para consumo directo (instaladores) tengan más de **3 meses** de vida útil.

8.3 Procedimiento de Ejecución

- **Inspección:** Es obligatorio que el Representante de Ventas (RDV) de Simbi visite la tienda para validar las razones de la devolución.
- **Análisis:** En casos de calidad, Soporte Técnico podrá retirar muestras para análisis antes de proceder.
- **Documentación:** Se debe completar el formulario oficial de SIMBI para permitir el retiro de la mercancía por parte del transporte autorizado.
- **Compensación:** De ser procedente, se emitirá una **Nota de Crédito** al precio de compra. Está prohibido descontar el valor del producto directamente de las facturas.

Nota de Control: Este anexo tiene como fin garantizar la **trazabilidad del proceso** y proteger el inventario de la franquicia contra stock muerto por fallas de origen. Cualquier excepción requiere aprobación de la Presidencia del proveedor.