

PRIMADERA®	POLITICA DE GARANTIA	Código: GO.SC.PO.001
		Versión: 1
		Proceso: Servicio al cliente
		Fecha Vigencia: 07-12-2022

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que permitan determinar los parámetros bajo los cuales puede ser concedida o denegada la garantía de nuestros productos y el procedimiento que debe ser ejecutado para llevar a cabo este proceso.

2. ALCANCE

Aplica para todos los clientes que presenten una novedad y hagan efectiva una reclamación sobre nuestros productos con supuestos defectos descritos en la NTC 2809 de 2007 aduciendo falla en su fabricación, empaque, transporte o en sus propiedades o materiales de fabricación.

3. DEFINICIONES Y VOCABULARIO

Defectos superficiales: Conceptos – NTC 2809 de 2007

PAPEL SUPERPUESTO: Cuando se prensa un trozo de papel suelto, proveniente del papel impregnado, sobre la superficie del tablero

PAPEL FALTANTE: Se presenta cuando parte del papel que la recubre está roto. La rotura está ocasionada en el papel impregnado.

LAMINA RAYADA: Corresponde a la aparición de franjas o manchas debido a un defecto de impregnación

GRIETA: Hoyos en la superficie del tablero que ocasionan comúnmente la aparición de una mancha blanca.

LAGUNAS DE RESINA: Aparición de puntos blanquecinos como consecuencia de excesiva porosidad en la superficie del tablero.

MANCHAS DE RESINA: Zona blanquecina debido a un deficiente curado de la melamina.

AMPOLLAS: Ampollas que aparecen en la superficie del tablero melaminico debidas a polvo que se encuentra en la superficie del tablero.

ESTRÍAS: Líneas en forma de estrías en la superficie del tablero debido normalmente a un exceso de temperatura o por un mal ajuste en el tiempo de cierre de la prensa.

ZONAS OPACAS: Aparición de una franja de mal curado provocada por deterioro de las mantas de amortiguación.

Elaborado por: CAROLINA VALDÉS Jefe de Servicio Al Cliente	Revisado por: JOSE LUIS DIAZ Gerente Supply Chain	Aprobado por: GUSTAVO A. MAGGI Vicepresidente de Operaciones
--	---	--

PRIMADERA®	POLITICA DE GARANTIA	Código: GO.SC.PO.001
		Versión: 1
		Proceso: Servicio al cliente
		Fecha Vigencia: 06-12-2022

EFECTO PERSIANA: Ondulado: Marcas en forma de ondas en sentido transversal al del lijado.

POROSIDAD SUPERFICIAL: Aspecto poroso, apreciable a simple vista o después de la prueba de porosidad, representa una falta de flujo de la resina que no llega a cubrir toda la superficie, permitiendo la oclusión en los poros de suciedad

DESLAMINADO: Defectuosos generados por diferencias en el calibre del soporte. Nuestra tolerancia para primera calidad es de 1 cm

PAPEL CORRIDO: Cuando el papel no cubre la totalidad de la superficie del tablero. Nuestra tolerancia para primera calidad es de 1 cm

DESPUNTE: Cualquier tipo de rotura en el borde o en la esquina del tablero. Nuestra tolerancia para primera calidad es de 1 cm. Se debe revisar la diferencia con tablero roto en caso de despuntes que excedan los 5 cm

TABLERO EXPLOTADO: Tablero ampollado o abierto.

TABLERO AMPOLLADO: Tablero ampollado o abierto.

TABLERO ABIERTO: Tablero ampollado o abierto.

TABLERO PANDEO: Tablero que no es plano, por diferencias de temperatura en las placas de la prensa

TABLERO ROTO: Tablero que perdió alguno de sus lados por quiebre de la superficie completa

TABLERO PARTIDO: Tablero que perdió alguno de sus lados por quiebre de la superficie completa

DESPIQUE: Despique en el borde del tablero después del corte

ERRORES DE ETIQUETADO: Material marcado con

EMPAQUE DEFECTUOSO: Embalaje del producto que no cumple con ciertos criterios para su almacenamiento o protección y de las personas que lo manipulan.

4. GENERALIDADES

- 4.1. PRIMADERA se compromete a sustituir un producto o material siempre y cuando se le haya dado el uso adecuado y se encuentre en condiciones adecuadas de higiene y almacenamiento.
- 4.2. PRIMADERA pone a disposición de sus clientes el Manual de buenas prácticas, a través del cual se detalla información de instrucciones, manejo y utilización de nuestros productos.
- 4.3. Todo trámite se gestionará en un tiempo máximo de noventa (90) días hábiles siguientes a la recepción del material o producto a través de los canales definidos: portal zendesk o correo electrónico

PRIMADERA®	POLITICA DE GARANTIA	Código: GO.SC.PO.001
		Versión: 1
		Proceso: Servicio al cliente
		Fecha Vigencia: 06-12-2022

servicioalcliente@primadera.com. Pasado este tiempo el producto no tendrá garantía.

- 4.4. Para todos los casos de reclamaciones el cliente deberá contar con evidencias del estado del producto como fotos y/o videos, factura del producto, fecha de remisión y/o No. De lote.
- 4.5. Primadera, pone a disposición personal técnico para atender solicitudes de asesoría, esta se realizará dentro de los quince días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud, PRIMADERA, entregará un informe con las condiciones de calidad e idoneidad del estado del producto, e indicará el concepto de sustitución, si hubo lugar a ello y las demás justificaciones de naturaleza técnicas que permitirán concluir el trámite con una respuesta de parte de PRIMADERA.
- 4.6. En caso de presentarse devoluciones y/o reclamaciones por daños durante el transporte del material, el cliente deberá dejar anotación en la remisión del transportador como constancia. (No aplica cuando el cliente traslada el producto en transporte propio.
- 4.7.
- 4.8. En ningún caso la garantía a través de sustitución cubrirá un valor superior al pagado por el producto.
- 4.9. La garantía aplica solo para el cliente directo usuario del producto. (no aplica para terceros).
- 4.10. Según el artículo 16 de la Ley 1480, su producto no tendrá garantía, si el diagnóstico emitido es:
 - 4.10.1. Hubo fuerza mayor o caso fortuito
 - 4.10.2. El hecho de un tercero
 - 4.10.3. El uso indebido del bien por parte de cliente
 - 4.10.4. Que el consumidor no haya atendido las instrucciones de buenas prácticas de uso, manipulación y almacenamiento.
- 4.11. La garantía no cubrirá daños ocasionados en traslados o trasteos no cubiertos por PRIMADERA. En caso de negociación de entrega sobre plataforma no cubrirá los daños generados en el proceso de descargue del material o producto.
- 4.12. Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación o cambio

PRIMADERA®	POLITICA DE GARANTIA	Código: GO.SC.PO.001
		Versión: 1
		Proceso: Servicio al cliente
		Fecha Vigencia: 06-12-2022

- 4.13. Primadera no se hace responsable por: lucro cesante, gastos de almacenamiento, reprocesos y daños a terceros de material que se haya comercializado y entregado al cliente.

5. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO.

V.	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
1	06/12/2022	Documento se realiza por primera vez	Carolina Valdez	Jose Luis Diaz	Gustavo Maggi