

POLITICAS GENERALES DE GARANTIA INDUSVIT LTDA.

- 1- **Indusvit Ltda.** Garantiza la calidad de sus productos contra eventuales defectos de fabricación (medidas, acabado, color, especificaciones técnicas, ondulaciones, diferencia en planos o pedidos firmados por el cliente) por un periodo de 30 días, contados a partir de la fecha de entrega del producto.
- 2- Durante este periodo de garantía **Indusvit Ltda.** cambiará o reprocesará el producto defectuoso al comprador. Por lo tanto Indusvit Ltda. bajo su criterio determinara cuando procede un cambio o un reproceso y en consecuencia procederá en conformidad.
- 3- Indusvit Ltda. Ofrece la garantía en sus productos por rayas, manchas o escallas, siempre y cuando se haga la reclamación antes de retirar los vidrios de la fábrica y/o cuando se preste el servicio de transporte y los vidrios se encuentren sobre la plataforma del vehículo; Después de firmar la planilla y orden de producción se da por recibido a satisfacción y no se aceptan reclamaciones.
- 4- La garantía se limita únicamente al producto entregado tal cual conste en la factura. El vidrio debe traer impreso el sello de **Indusvit** en el canto o a la vista, para hacer efectiva la garantía.
- 5- La garantía por rayas, manchas o escallas se pierde si el producto se almacena por más de 30 días hábiles contados a partir de la fecha pactada para la entrega.
- 6- La garantía que otorga **Indusvit Ltda.** No tendrá ninguna validez ni producirá ningún efecto si el producto es modificado y/o instalado sin los cuidados necesarios.
- 7- Para que se acepte la garantía es necesario que el producto sea entregado en las instalaciones de **Indusvit Ltda.** Donde se procederá con la respectiva verificación y se determina si aplica o no la reclamación.
- 8- Indusvit Ltda. No se compromete a hacer visitas a obras o a cualquier otro lugar para determinar la aplicación de una garantía.
- 9- En caso que sea procedente una reposición del producto, la garantía no incluye costos relacionados con el transporte del producto.

DEFINICIONES

- 1- **Quejas:** Es una muestra de insatisfacción del cliente (servicios, atención, costos etc.).
- 2- **Reclamos:** cuando el cliente manifiesta incumplimiento de los requisitos del (medidas, acabado, color, especificaciones técnicas, ondulaciones, diferencia en planos o pedidos firmados por el cliente) y su insatisfacción signifique la reposición del producto a cargo de **Indusvit Ltda.**
- 3- **Garantía:** Compromiso que se adquiere, durante un tiempo del buen funcionamiento de algo que se vende y de repararlo o reponerlo sin costo para el cliente, en caso de defectos de calidad generados por la fabricación.
- 4- **Reposición:** Sustitución de un producto no conforme reclamado por el cliente y aceptada por ingeniería o calidad de **Indusvit Ltda.**
- 5- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- 6- **No conformidad:** El no cumplimiento de un requisito especificado

Gerencia