

## **POLÍTICA DE GARANTÍA**

PROTELA S.A. garantiza la calidad y desempeño de sus productos, en caso de presentar novedad en el producto es importante tener presente:

1. La garantía es la reposición del mismo producto o uno similar, o la generación de una nota crédito por la totalidad o un porcentaje del valor del producto facturado para ser utilizado en una compra posterior. Esta se limita a la cantidad de producto defectuoso que sea devuelto el cual debe estar en el mismo estado en que se entregó. Para iniciar el proceso de garantía, por favor comuníquese con su asesor comercial.
2. El tiempo máximo para hacer efectiva la garantía son 6 meses después de la fecha de la factura, no se aceptan reclamaciones o devoluciones de mercancía después de este tiempo.
3. La garantía no incluye reclamaciones de productos ya procesados, ni la reposición de otros materiales que estén procesados junto con el producto, ni lucro cesante u otros costos en los que se haya incurrido. Es obligación del cliente verificar la calidad del producto antes de iniciar cualquier proceso.
4. Ante cualquier irregularidad con el despacho o recepción de la mercancía, el cliente deberá dejar por escrito dicha situación en la guía de despacho e informar al asesor comercial la novedad presentada adjuntando copia de la guía de la transportadora.
5. Si la devolución se realiza sin la previa autorización por parte de PROTELA S.A, el cliente debe asumir los costos ocasionados, cancelando directamente el flete a la transportadora.
6. La respuesta a su reclamo por garantía, la recibirá en un plazo de 15 días hábiles. El término acá establecido empezará a contar desde el siguiente día hábil a la radicación de la novedad y podrá ser prorrogado en caso de que las condiciones particulares del reclamo así lo requieran.
7. PROTELA S.A declara que la atención favorable de un reclamo por garantía no implica el reconocimiento de ningún tipo de responsabilidad ni da derecho a exigir indemnizaciones, multas, sanciones o cualquier otro tipo de derecho.
8. No se otorgará Garantía a los siguientes productos:
  - Productos con defectos leves de acuerdo con la Política de Clasificación de PROTELA S.A.
  - Productos bonificados desde el momento de la clasificación.

- Telas vendidas y etiquetadas como calidad segunda o calidad tercera de acuerdo con la política de clasificación establecida por PROTELA S.A.
  - Productos vendidos con imperfectos previamente informados al cliente.
  - Producto con periodo de garantía vencido.
  - Daños causados por la indebida manipulación del producto o si es utilizado con fines diferentes a la naturaleza de este.
  - Transporte o almacenamiento inapropiado del producto.
  - Daños en la tela generados por productos químicos de limpieza como detergentes, suavizantes, entre otros.
  - Manejo inadecuado de conformidad a lo especificado en la ficha técnica del producto vigente para la fecha de la orden de pedido.
9. Al realizar la orden de pedido, el cliente declara conocer y aceptar el contenido del presente documento y la Política de Clasificación vigente de PROTELA S.A.
10. La Política de garantía podrá ser actualizada por PROTELA S.A. de forma unilateral y en cualquier momento, a través de nuestra página web [www.protela.com](http://www.protela.com).