

	GESTION GERENCIAL	T9-GG
	POLITICA DE GARANTÍA	Versión: 6
		Página 1 de 5

El objetivo de PLASTICOS MQ es lograr la plena satisfacción de todos sus clientes, por lo que presta el servicio de garantía en búsqueda de asegurar la calidad de sus productos.

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN DE LA GARANTÍA:

Todas las solicitudes de garantía deben ser tramitadas por la página www.plasticosmq.com, link garantías, WhatsApp, comunicadas al ejecutivo o por el correo ,soportado con el documento **R22-GC**

Cumplidos los requisitos de ingreso de garantía, PLÁSTICOS MQ contará con diez (10) días hábiles para determinar la causa del fallo o el desperfecto y emitir un concepto sobre la validez o nulidad de la solicitud y treinta (30) días hábiles para dar la solución a la solicitud garantizando la satisfacción del cliente.

En caso de ser requerido el servicio de garantía se debe hacer llegar el producto al lugar de la compra.

Para su verificación el cliente debe entregar la información completa para la identificación del producto y anexar evidencia que permita identificar plenamente la falla sujeta a la reclamación. El proceso de Calidad determinará la aceptación o derogación del mismo.

Si la solicitud de garantía no es válida por alguna de las razones expuestas en esta política de garantías, el cliente se hará cargo de todos los costos y fletes asociados a ella.

Las quejas de los clientes presentados en otros países serán manejadas directamente con el importador.

Los productos para ser devueltos o solicitar cambio de piezas no deben presentar señales de uso, suciedad o desgaste.

Por este motivo se garantiza la calidad y funcionalidad óptima de los productos fabricados por la compañía bajo las siguientes condiciones:

PERIODO DE GARANTÍA

LINEA HOGAR	3 meses
LINEA INDUSTRIAL	1 año
LINEA MUEBLES	
SALA - SILLAS	1 año
COOLER - MATERA	6 meses
LINEA ORGANIZACIÓN	
CAJONEROS – GAVETEROS – ESTANTERIA - ARMARIO	6 meses
LINEA PETS	6 meses
COJINES (sala y pets)	3 meses

Las acciones a tomar para dar solución a la garantía serán:

1. Generación de nota crédito (realizando la devolución o destrucción del producto por parte del cliente dejando evidencia fotográfica del mismo)
2. Reposición (puede ser parcial o total dependiendo de la causa, se debe hacer devolución de la pieza averiada o destrucción dejando evidencia fotográfica.)
3. Reparación
4. Cambio mano a mano del producto o la pieza averiada
5. Descuento por producto averiado
6. No viabilidad a la solicitud

	GESTION GERENCIAL	T9-GG
	POLITICA DE GARANTÍA	Versión: 6
		Página 2 de 5

La reparación o reposición del producto, podrá efectuarse con piezas de repuesto reacondicionadas cuyo funcionamiento es equivalente al de las piezas originales, garantizando un producto que reúna en cualquier caso las condiciones óptimas necesarias para su uso normal.

EXCLUSIONES

1. Uso no apropiado o distinto al para el cual fue creado
2. Rotura o deterioro cuando el producto haya sido usado fuera de su capacidad, por el impacto con objetos pesados, cortantes o calientes (depende del uso de la pieza).
3. Desgaste normal por su uso.
4. Rotura o deterioro de los productos por maltrato en el transporte y almacenamiento.
5. Decoloración del tono en forma notoria por exposición al medio ambiente.
6. Desgaste o deterioro del producto por causa de exhibición para fines comerciales.
7. Modificaciones en los componentes originales del producto.
8. Cuando el cliente contrata servicios de terceros para el armado del producto
9. Cuando el cliente modifica el empaque y los componentes del producto al consumidor final
10. Fallas producidas por causas naturales como rayos, humedad, exposición al fuego, inundaciones, terremotos,
11. Fallas o deterioro producido por el uso de ácidos, abrasivos, desinfectantes y químicos fuertes.
12. Aunque los productos son resistentes a los golpes moderados, la garantía no cubre daños ocasionados por golpes lo suficientemente fuertes, maltratos o malos manejos.
13. La garantía no cubre cuando el consumidor no entendió las instrucciones de ensamble o manipula inadecuadamente el producto.
14. Por fuerza mayor o caso fortuito o que la información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar dicho hecho.
15. Los productos de promoción y obsequios no serán cubiertos en la garantía, siempre y cuando se le haya informado debidamente esta situación al consumidor.
16. Observaciones o defectos de apariencia los cuales han sido aprobados dentro del proceso productivo y no afectan la funcionalidad del producto.

TERMINOS DE LA GARANTÍA

La garantía ofrecida por PLÁSTICOS MQ cubre el mal funcionamiento de los productos o su falla total en condiciones normales de operación y otros como son:

TIPO DE RECLAMACIÓN:
Mal funcionamiento, falla total y defectos de fabricación
CONDICION
1. Se debe contar con la información de la trazabilidad del producto: lote o N° orden de producción, fecha y código del operario. (Esta información se encuentra en las cajas)

2. Registro fotográfico donde se evidencia el defecto 3. En la línea de muebles se debe enviar fotografía del fechoero el cual se encuentra en la parte posterior de las piezas

	GESTION GERENCIAL	T9-GG
	POLITICA DE GARANTÍA	Versión: 6
		Página 3 de 5



POSIBLE REPUESTA

1. Generación de nota crédito realizando una destrucción total de la pieza enviando registro fotográfico del mismo o la devolución del producto a la planta de producción.
2. No viabilidad de la solicitud
3. Reposición de la pieza afectada

TIPO DE RECLAMACIÓN:

Faltantes en caja sellada o en empaque

CONDICION

1. Se debe contar con la información de la trazabilidad del producto: lote o N° orden de producción, fecha y código del operario. (Esta información se encuentra en las cajas)
2. Registro fotográfico donde se evidencia el defecto
3. En la línea de muebles se debe enviar fotografía del fechero el cual se encuentra en la parte posterior de las piezas
4. Para otorgar la viabilidad no puede superar 15 días desde la fecha de la entrega al cliente.

POSIBLE REPUESTA

1. Generación de nota crédito realizando una destrucción total de la pieza enviando registro fotográfico del mismo o la devolución del producto a la planta de producción.
2. No viabilidad de la solicitud
3. Reposición de la pieza afectada

TIPO DE RECLAMACIÓN:

Faltantes de producto vs factura

CONDICION

1. Se debe registrar la observación en el momento de la entrega de los productos.

POSIBLE REPUESTA

1. Generación de nota crédito
2. No viabilidad de la solicitud
3. Reposición del producto

TIPO DE RECLAMACIÓN:

Avería del producto

CONDICION

1. El producto en lo posible debe estar en su empaque original y hacer la devolución con todos los accesorios.
2. Registro fotográfico donde se evidencia el defecto
3. En la línea de muebles se debe enviar fotografía del fechero el cual se encuentra en la parte posterior de las piezas
4. Para otorgar la viabilidad no puede superar 15 días desde la fecha de la entrega al cliente

POSIBLE REPUESTA

1. Reposición de la pieza afectada
2. Cambio mano a mano
3. Descuento
4. No viabilidad de la solicitud

	GESTION GERENCIAL	T9-GG
	POLITICA DE GARANTÍA	Versión: 6
		Página 4 de 5

5. Nota crédito

Este documento está basado en la legislación colombiana:
Ley 1480 de 2011
Decreto 735 de 2013

7. CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
Agosto 9 de 2013	1	Versión inicial para su implementación
Agosto 10 de 2018	2	Modificación en el proceso eliminado el formato de quejas de los clientes
Enero 4 de 2021	3	Eliminar la garantía otorgada a la línea capilar
Agosto 9 de 2022	4	Modificar el tiempo de garantía para la silla infinity, establecer la garantía en otros países e incluir el formato R22-GC
Julio 10 de 2023	5	Incluir los tiempos de garantía para los cojines
Febrero 22 de 2024	6	Incluir la línea de organización

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÒ
DIANA MARCELA PINEDA	DIANA MARCELA PINEDA	FELIPE QUINTERO
Cargo: Jefe de calidad	Cargo: Jefe de calidad	Cargo: CEO

	GESTION GERENCIAL	T9-GG
	POLITICA DE GARANTÍA	Versión: 6
		Página 5 de 5