

	GESTION GERENCIAL	T9-GG
	POLITICA DE GARANTÍA	Versión: 8
		Página 1 de 5

1. OBJETIVO

El objetivo de Plásticos MQ es lograr la plena satisfacción de sus clientes. Con este propósito, ofrecemos un servicio de garantía orientado a asegurar la calidad, funcionalidad y correcto desempeño de nuestros productos.

2. PROCEDIMIENTO PARA LA RECLAMACIÓN DE GARANTÍA

2.1 Radicación de la solicitud.

Todas las solicitudes de garantía deberán ser tramitadas a través de cualquiera de los siguientes canales oficiales:

- ✓ Página web: www.plasticosmq.com, sección Garantías.
- ✓ WhatsApp oficial.
- ✓ Comunicación directa con el ejecutivo comercial.
- ✓ Correo electrónico habilitado para garantías

2.2 Las solicitudes gestionadas por los promotores y ejecutivos se presentar diligenciando el formato R22-GC.

2.3 Tiempos para evaluación y respuesta.

- ✓ Cumplidos los requisitos de ingreso de garantía, Plásticos MQ contará con diez (10) días hábiles para determinar la causa del fallo o 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, salvo disposiciones diferentes acordadas con el área comercial
- ✓ 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 de este.
- ✓ 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.
- ✓ Para otorgar la viabilidad a la solicitud se debe tener en cuenta:
 - Casos de avería no puede superar 90 días desde la fecha de entrega al cliente.
 - Casos de faltante de producto vs factura se debe registrar la observación en el momento de la entrega de los productos.
 - Casos de faltante sobre caja sellada no puede superar 15 días desde la fecha de entrega
- ✓ Se otorga 15 días al cliente para dar respuesta o aportar la información solicitada. En caso de no recibir respuesta dentro de este plazo, la PQR será cerrada.
- ✓ Costos en casos no aplicables: Cuando la garantía sea negada conforme a las exclusiones establecidas, todos los costos, fletes y gastos derivados serán asumidos por el cliente.
- ✓ Reclamaciones Internacionales: Las quejas de los clientes presentado en otros países serán gestionados directamente con el importador autorizado.

	GESTION GERENCIAL	T9-GG
	POLITICA DE GARANTÍA	Versión: 8
		Página 2 de 5

- ✓ Condición del producto devuelto: Los productos que sean devueltos o sometidos a cambio no deben presentar señales de uso, suciedad o desgaste, salvo aquellos que presenten defectos de fabricación durante su uso normal.

2.4 Requisitos del cliente.

El cliente debe proporcionar:

- ✓ Información completa para la identificación del producto.
- ✓ Evidencia suficiente (fotografías y/o videos) que permita identificar la falla.
- ✓ Para los procesos por avería del producto en lo posible debe estar en su empaque original.
- ✓ En la línea de muebles enviar la fotografía del fechoero ubicado en la parte posterior de las piezas.



- ✓ Información de la trazabilidad del producto: lote o N° orden de producción, fecha, código del operario y control de peso (Esta información se encuentra en las cajas).



Una vez reunidos los requisitos, el proceso de Calidad evaluará la información para determina la aceptación o el rechazo de la solicitud, basados en los periodos de garantía establecidos.

	GESTION GERENCIAL	T9-GG
	POLITICA DE GARANTÍA	Versión: 8
		Página 3 de 5

3. 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 ARMARIOS ECLYPSE - FERRARA ARMARIO MONTANA FOLD BOX	6 meses
LINEA PETS	6 meses
COJINES (sala y pets)	3 meses

4. ACCIONES PARA DAR SOLUCIÓN A LA GARANTÍA

Una vez aprobada la solicitud de garantía, Plásticos MQ podrá aplicar cualquiera de las siguientes acciones, según corresponda al análisis técnico del producto:

- ✓ Generación de nota crédito, en lo posible se debe contar con la devolución o destrucción del producto, con evidencia fotográfica.
- ✓ Reposición total o parcial: Procede cuando el cliente realiza la devolución o destrucción del producto
- ✓ Reparación del producto cuando sea técnicamente viable se efectuará la reparación del producto o de la pieza defectuosa.
- ✓ Cambio mano a mano: Sustitución inmediata del producto o de la pieza averiada de forma presencial, según disponibilidad y cliente.
- ✓ Descuento comercial: Aplicable cuando el producto presente fallas o desperfectos que no afectan su funcionalidad, pero justifican un ajuste económico.
- ✓ No viabilidad de la solicitud: Procede cuando, tras el análisis técnico, la garantía no aplica conforme a los criterios y exclusiones establecidos en esta política.

Uso de piezas reacondicionadas

La reparación o sustitución del producto podrá realizarse utilizando piezas reacondicionadas que funcionen de forma equivalente a las originales. En cualquier caso, se garantizará que el producto resultante cumpla las condiciones óptimas necesarias para un uso normal.

	GESTION GERENCIAL	T9-GG
	POLITICA DE GARANTÍA	Versión: 8
		Página 4 de 5

5. EXCLUSIONES

La garantía no aplicará en cualquiera de los siguientes supuestos:

- ✓ **Uso inadecuado:** Cuando el producto se utilice de forma distinta para la que fue diseñado.
- ✓ **Sobrecarga o impactos:** Daños provocados por usar el producto fuera de su capacidad o por golpes con objetos pesados, cortantes o calientes (depende el uso de la pieza)
- ✓ **Desgaste normal:** Deterioro por su uso cotidiano.
- ✓ **Mal manejo en transporte o almacenamiento:** Daños ocasionados por golpes, caídas o condiciones inadecuadas antes de su instalación o uso.
- ✓ **Exposición ambiental:** Decoloración del tono en forma notoria por exposición al medio ambiente.
- ✓ **Desgaste o deterioro del producto** por causa de exhibición para fines comerciales.
- ✓ **Modificaciones no autorizadas:** Cambios o alteraciones en los componentes originales del producto o empaque
- ✓ **Servicios de terceros:** Daños causados por armado o instalación realizada por personal no autorizado.
- ✓ **Eventos naturales:** Fallas ocasionadas por rayos, humedad extrema, fuego, inundaciones, terremotos u otros eventos de la naturaleza.
- ✓ **Sustancias dañinas:** Daños por contacto con ácidos, abrasivos, desinfectantes o químicos fuertes.
- ✓ **Golpes fuertes o maltrato:** Aunque el producto resiste impactos moderados, no se cubren daños por golpes severos, mal manejo o abuso.
- ✓ **Instalación incorrecta por desconocimiento:** Cuando el consumidor no sigue adecuadamente las instrucciones de ensamble.
- ✓ **Casos de fuerza mayor,** caso fortuito, adulteración o suplantación de información no imputable a Plásticos MQ.
- ✓ **Productos promocionales u obsequios:** No cuentan con garantía si esta condición fue informada al consumidor previamente.
- ✓ **Observaciones o defectos aprobados:** Imperfecciones de apariencia que no afectan la funcionalidad y que fueron aceptadas dentro del proceso de fabricación.

6. TIPOS DE RECLAMACIÓN

- ✓ Mal funcionamiento, falla total o defectos de fabricación
- ✓ Faltantes sobre caja sellada
- ✓ Avería del producto.
- ✓ Faltantes o sobrantes con respecto a la factura.

	GESTION GERENCIAL	T9-GG
	POLITICA DE GARANTÍA	Versión: 8
		Página 5 de 5