POLÍTICAS DE GARANTÍA TREESHADES

El presente documento relaciona las políticas y procedimientos de garantía de la marca TREESHADES®, quien en adelante será reconocido como el PROVEEDOR, para el manejo de garantías de los productos que este ofrece al que a continuación será nombrado CLIENTE.

Los contenidos del presente documento deberán ser tomados en cuenta y seguidos por el CLIENTE con el objetivo de dar el correspondiente y oportuno trámite para la atención y solución de garantías que puedan presentarse.

Tiempo de Garantía

El cliente reconoce el siguiente tiempo de garantía de dos días hábiles para clientes locales o cinco días hábiles para clientes foráneos, esto a partir de recibida la mercancía.

Producto fuera del tiempo de garantía

El producto que presente un lapso de ser recibida mayor al establecido no aplicará para la garantía.

Requisitos de Garantía

Para poder aplicar a la garantía, el cliente deberá reportarlo por medio de la página www.orli.com/ticket.html donde se solicitará el llenado de los requisitos como los son:

- Número de cliente.
- Número de pedido.
- Número de factura
- Breve descripción de los detalles de su petición de garantía.

POLÍTICAS DE GARANTÍA TREESHADES

Condiciones para la aplicación de garantía respecto al producto

El producto no puede presentar síntomas evidentes de maltrato, mal uso, cortes o manipulación inadecuada respecto al surtido original del producto.

Los tejidos TREESHADES® en colores obscuros colocados en ventanales con ubicación Poniente y Poniente Sur, son susceptibles a decoloracion en forma más acelerada, a comparación que las colocadas en ubicación Oriente, esto debido a la intensidad de los rayos UV a los que son expuestos los tejidos. Siendo estas ubicaciones señaladas, las que más absorción de rayos UV reciben a lo largo del día, pueden tener una afectación a los colores en un factor del 20% al 30% aproximadamente.

Solamente serán cubiertos por garantía, los productos reclamados por el cliente que al ser diagnosticados por el departamento técnico encargado de los casos, siempre y cuando presenten las siguientes anomalías:

- La falla obedece netamente a problemas de calidad en el surtido y/o de defectos de fabricación.

- En los casos donde el cliente realice la adquisición de rollos cerrados de tejidos TREESHADES®, debe de considerar que estos pueden contener defectos de fabricación en un número no mayor a cinco. En caso de que dichos defectos abarquen varios números de metros del contenido del tejido, este se puede someter a valoración del departamento encargado de garantías

- En los casos de tejidos surtidos como metreados, es importante considerar que según el número de metros a surtir podrá tener cierto número de defectos, esto según la tabla mostrada, en caso de estar dentro de los parámetros señalados, el proveedor podrá descartar la petición de garantía.

Tabla de defectos para metreado

De 1 a 5 metros	NINGUN DEFECTO
De 6 a 15 metros	máximo 2 defectos
De 16 a 30 metros	máximo 4 defectos
Más de 31 metros	máximo 6 defectos

POLÍTICAS DE GARANTÍA TREESHADES

Excepciones de garantía

Los daños causados por un tercero como los son paqueterías, fleteras o transportistas, no serán considerados responsabilidad del proveedor, ni responsabiliza a la misma a proceder como tal con la petición.

Aceptación o rechazo de garantía

El proveedor ofrece al cliente en caso de aceptación de garantía la reposición del material señalado en los formatos o la generación de una nota de crédito que reflejaría un saldo a favor en su cuenta para una futura compra.

En el caso de una declinación de garantía, el proveedor se verá en la obligación de regresar al cliente la mercancía señalada en los formatos, en caso de ser requerido, el proveedor puede requerir al cliente el cubrir los gastos generados por la transportación tanto de cliente – proveedor como los de proveedor a cliente.

Tiempos de respuesta en garantías

El proveedor, a partir de confirmada la recepción de su petición de garantia, cuenta con un lapso no mayor a 5 horas hábiles para dar las indicaciones, procesos a seguir y envió de documentos de seguimiento como los son, formato de reclamación y en caso de ser necesario, guías pre pagadas para el regreso de la mercancía a su origen.

A partir de recibida su mercancía, el proveedor cuenta con un lapso máximo de 48 horas hábiles para poder dar al cliente un veredicto resolutivo a su petición de garantía.

En los casos donde el tipo de reclamación requiera la revisión directa del fabricante, el tiempo de resolución podría incrementarse de 30 a 45 días hábiles con el fin de dictaminar la acreditación o rechazo de garantía.