

## POLITICA DE GARANTÍA V.3

La empresa SHADES DE MEXICO SA DE CV mediante el presente documento define y establece la política de garantía a la cual están sujetos todos sus productos, clasificados de la siguiente manera:

1. Rollos enteros de tela.
2. Metraje de tela.
3. Perfilera.
4. Motores.
5. Componentes y accesorios.

**GARANTIA:** Compromiso que adquiere SHADES DE MEXICO SA DE CV sobre sus productos, durante un periodo de tiempo determinado según la clasificación designada, para reparar gratuitamente las averías de dicho producto o sustituirlo en caso de avería irreparable.

### TELAS

#### 1. ROLLOS ENTEROS DE TELA

Rollos enteros de telas pertenecientes a cualquier de las siguientes familias; Screen, Traslucidas, BlackOut y Sheer cuentan con una tolerancia de hasta 4 defectos por rollo, los defectos pueden ser cualquier de los enlistados enseguida (el listado es de carácter enunciativo, más no limitativo):

- Nudos.
- Líneas con diferente tonalidad (oscuras o claras).
- Manchas (propias del tejido).
- Hilo de otro color.
- Asimetría en la franja.
- Poca firmeza de tejido.
- Material seccionado (si la cantidad devuelta coincide con la facturada).

Si el rollo cuenta con un número mayor de defectos, entonces se procederá a reponer el metraje de material correspondiente o lo que aplique según los defectos encontrados.

Notas:

La tela puede tener una ligera variación en la tonalidad de los colores entre un lote y otro.

CUANDO NO APLICA

**Una vez cortado o modificado el material no procederá garantía alguna.**

NO se aceptan reclamaciones después de **2 semanas posteriores a la fecha de entrega y/o embarque**, siempre y cuando el defecto reportado no sea atribuible a mal almacenaje y/o manejo incorrecto.

## 2. METRAJE DE TELA

La tela que se vende por metraje tendrá una tolerancia de defectos como sigue:

TABLA DE DEFECTOS METREADO.

De 1 a 5 metros	Ningun Defecto
De 6 a 15 metros	Maximo 2 defectos
De 16 a 30 metros	Maximo 4 defectos
De 31 en adelante	Maximo 6 defectos

Los defectos pueden ser cualquier de los enlistados enseguida (el listado es de carácter enunciativo, más no limitativo):

- Nudos.
- Líneas con diferente tonalidad (oscuras o claras).
- Manchas o marcas (propias del tejido).
- Hilo de otro color.
- Asimetría en la franja.
- Poca firmeza de tejido.

Toda reclamación solo procederá si la tela cuenta con los dos sellos de inspección de calidad, ubicados en cada uno de los extremos del metraje, que validan la medida completa del lienzo, de lo contrario no procederán ese tipo de reclamaciones.

En la clasificación SHEER, el largo del corte puede ser de franja a franja, malla a malla, malla a franja o viceversa según aplique.

CUANDO NO APLICA

Sí el defecto reportado es causado por un mal manejo y/o almacenamiento por parte de los clientes, se exime a **SHADES DE MEXICO SA DE CV** de cualquier responsabilidad de reponer el material.

**Una vez cortado o modificado el material no procederá garantía alguna.**

NO se aceptan reclamaciones después de **3 días en pedidos locales a partir de entregado el material y 1 semana, posterior a la fecha de embarque en pedidos foráneos.**

El metraje mínimo de venta es de 1 ml y solamente se venderán múltiplos de .50 cm (ej. 3.50, 4.50, 6m).

## PERFILERÍA

La empresa **SHADES DE MEXICO SA DE CV** hace efectiva la reposición del material por garantía solo si la compra fue sobre embalaje cerrado y si al momento de recibir la perfilera se detecta cualquiera de los siguientes defectos:

Rayones, golpes o deformaciones reportados al momento de recibir (Solo para entregas locales).

En pedidos foráneos debe de hacerse la reclamación directamente con paquetería, para lo cual le solicitamos tomar imágenes del material dañado o golpeado y NO recibirlo o en su caso al firmar de recibido poner una leyenda de material dañado o golpeado.

Fuera de especificación (Anchos, largos, espesores, diámetros).

CUANDO NO APLICA

La compra de perfilera que sea inferior a los embalajes establecidos por la empresa, **NO SERA SUJETA A GARANTÍA.**

NO se aceptan reclamaciones después de **1 semana posterior a la fecha de entrega y/o embarque.**

## COMPONENTES Y ACCESORIOS

Todos los componentes plásticos y accesorios como; Mecanismos, Adaptadores, Cadenas, Topes, Tapas, Brackets, Cintas y Flejes cuentan con **6 meses de garantía** a partir del periodo de facturación, realizando cambio físico. NO se hacen reparaciones.

CUANDO NO APLICA

Sí los componentes y/o accesorios presentan algún defecto causado por un mal manejo, almacenamiento, armado, instalación y/o uso **NO entran en garantía y SHADES DE MEXICO SA DE CV queda eximido de la responsabilidad de la garantía.**

## MOTORIZACIÓN

Todos los motores y accesorios de motorización comercializados por **SHADES DE MEXICO SA DE CV** cuentan con **1 año de garantía** en defectos de fabricación y con la posibilidad de **extenderla a 5 años con un cobro adicional**. NO se hacen reparaciones, de aplicar la garantía se realiza el cambio físico de la pieza en cuestión.

Nuestros motores cuentan con las siguientes certificaciones y clasificación de la **norma internacional IEC 60529 Degrees of Protection**:



Certificación del Producto Unión Europea, certificación que avala los estándares de calidad para el uso y comercialización en la Unión Europea.



Restricción de Sustancias Peligrosas (RoHS), en equipos eléctricos y electrónicos son los responsables para el cumplimiento de química de productos, es decir no contienen sustancias como plomo, mercurio fuera de los estándares legales.



Certificación UL, refiere a los estándares de seguridad en aparatos y en componentes Eléctricos, en Norte América



(Degrees of Protection International), la cual es una certificación internacional de grados de protección al polvo y al agua. IP-44 = Protección contra objetos sólidos con un diámetro de hasta 1mm y contra salpicaduras de agua.

### CUANDO NO APLICA

Los aspectos que NO son cubiertos por la garantía son los siguientes:

☒ Instalación inadecuada (De acuerdo a la certificación IP-44, recomendamos la instalación en exteriores protegiendo el cabezal del motor del contacto directo de agua y/o lluvia, como puede ser una cornisa).

☒ Instalación eléctrica sin aterrizar.

☒ Motor quemado por fallas eléctricas y/o conexiones inapropiadas.

☒ El peso de carga es mayor a lo que por especificación el motor puede soportar.

☒ El defecto es provocado por un mal armado.

☒ Los motores y/o accesorios se encuentran dañados o se realizó alguna alteración sobre ellos (Perforaciones, raspaduras o adaptaciones).



## ¿CÓMO REALIZAR UNA SOLICITUD DE GARANTÍA?

Para realizar una solicitud de garantía, el cliente deberá reportarlo a través de la siguiente dirección de correo: **[garantias@shadesdemexico.com](mailto:garantias@shadesdemexico.com)** adjuntando la siguiente información:

1. No. De Cliente		
2. Nombre del Cliente		
3. No. De Factura		
4. Descripción del artículo reportado (modelo, color, ancho, metraje, etc.)		
5. Descripción amplia y detallada del defecto y/o falla.		
6. Imágenes y/o video del defecto (en caso de corte de tela que sean visibles ambos sellos de inspección).		

Una vez recibida la **información completa**, se generará formalmente la solicitud de garantía (foliada) que se turnará al área de operaciones quien validará o no si procede dicha solicitud. **El tiempo para dar respuesta a la solicitud de garantía es como máximo de 24 horas.**

Para agilizar la reposición de cualquier material, todas las garantías se facturaran bajo el sufijo GAR, si la garantía procede se aplicará una nota de crédito, de lo contrario se cobra el material surtido.

Una vez facturado el material de reposición, los clientes de **SHADES DE MEXICO SA DE CV** deberán embarcar previamente el material defectuoso para proceder con la liberación de la mercancía de reposición.

**NOTA 1:** La empresa **SHADES DE MEXICO SA DE CV** se reserva el derecho de solicitar para revisión y/o valoración física cualquier material previo a generar una aceptación de garantía, lo anterior apegado al criterio de la gerencia de operaciones.

**NOTA 2:** Estimado cliente, al recibir el material en paquetería (en el caso de clientes foráneos), favor de revisar que el material no presente golpes, rasgaduras o perforaciones en el empaque, en caso de que encuentre alguna de las anteriores favor de reportarlo directamente en la fletera y ponerse en contacto con su agente de ventas.

**En estos casos y por ser un mal manejo de la paquetería no entrará en garantía.**