	<b>POLÍTICA DE GARANTÍA DE PRODUCTOS</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>PROCESO, COMERCIAL Y PRODUCTIVO</b>	<b>FECHA: 19/07/2023</b>

## 1. OBJETIVO.

Determinar las pautas, tiempos y normas a considerar para atender una garantía sobre los productos suministrados a nuestros clientes.

## 2. ALCANCE.

Definición de tiempos de garantía, causas, garantía de materiales, requisitos del clientes y responsabilidades de ALCO S.A.S. frente al suministro de estructuras en aluminio y vidrio.

## 3. DESARROLLO.

### TIEMPOS

Los tiempos para las reclamaciones y garantías sobre el producto, están sujetos a las causas inherentes al proceso de fabricación y/o defectos del producto nuestros proveedores.

Todas las reclamaciones que cumplan las causas descritas en la tabla tendrán un (1) año de vigencia a partir del suministro del material, siempre y cuando, se cumplan con los requisitos descritos en este documento.


Los sistemas vidriados fijados con cinta estructural (VHB – G/B23F) o silicona estructural (DOWSIL 995 o similar) tienen veinte (20) años de garantía.

Los tiempos de entrega de la reposición del producto, está sujeto a disponibilidad y existencias de materiales requeridos para dicha reposición; en el caso que el material este discontinuado, ALCO S.A.S. debe hacer la recomendación al cliente para que reemplace el material por otro que mejor se adapte a las necesidades técnicas y estéticas del producto.

### CAUSAS

<i>MATERIALES</i>	<i>CAUSAS</i>
<i>VIDRIO</i>	Dimensiones y maquinados fuera de las tolerancias.
	Inclusiones gaseosas y sólidas (Burujas, partículas).
	Distorsión excesiva.
	Planicidad (Pandeo/Alabeo/Arco).
	Imperfecciones del laminado.
	Delaminado.
<i>ALUMINIO</i>	Propiedades mecánicas fuera de los parámetros.
	Composición química fuera de los parámetros.
	Dimensiones y mecanizados fuera de las tolerancias.
	Color, brillo y tono fuera del rango de patrones.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>NOMBRE:</b> Juan Camilo Acosta Hernández. <b>CARGO:</b> Coordinador ITA <b>FECHA:</b> 21/07/2023	<b>NOMBRE:</b> <b>CARGO:</b> <b>FECHA:</b>	<b>NOMBRE:</b> <b>CARGO:</b> <b>FECHA:</b>

	<b>POLÍTICA DE GARANTÍA DE PRODUCTOS</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>PROCESO, COMERCIAL Y PRODUCTIVO</b>	<b>FECHA: 19/07/2023</b>

	Desprendimiento de pintura.
	Espesor insuficiente del recubrimiento (pintura y anodizado)
<i>ACCESORIOS</i>	Funcionamiento inadecuado / deficiente
	Incompatibilidad con demás materiales suministrados.

Las causales anteriores pueden deberse tanto a defectos de fabricación como a malas prácticas de manipulación, transporte y almacenamiento durante toda la cadena de suministro; algunos ejemplos son:

- Rayas o defecto lineal en vidrios y perfiles.
- Defectos en serigrafía.
- Escallas en vidrio.
- Rotura de vidrio.
- Golpes en perfiles y accesorios.
- Desgarres en aluminio.
- Manchas en vidrio y perfiles.

## REQUISITOS

Las garantías sobre las causas anteriores están condicionadas al cumplimiento por parte del cliente de lo descrito en el contrato, la cotización y los capítulos de cuidados, almacenamiento, manipulación, mantenimiento y todo lo descrito en este documento.


Al realizar las reclamaciones, hay que contar con todos los elementos en el estado y posición en que se presentó el evento. De lo contrario, podrá ser causal de rechazo por no tener elementos suficientes para análisis de causa.

Las demás causales para reclamaciones y garantías de productos, se podrán hacer efectivos siempre y cuando el cliente cumpla con lo siguiente:

- Realizar la reclamación al momento del descargue o suministro, revisando con base en los criterios de aceptación descritos en este documento, la totalidad del pedido.
- Identificar e informar los defectos o anomalías detectadas, reportándolo en la copia de la remisión.
- Señalar claramente los ítems de la reclamación y devolución, realizando la entrega inmediatamente al conductor.

**Importante:** Las reclamaciones generadas por estas causas, que no se hayan informado y registrado al descargue y entrega, deberán correr a cargo del cliente por aceptar de conformidad al recibir el producto y no será responsabilidad de

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>NOMBRE:</b> Juan Camilo Acosta Hernández. <b>CARGO:</b> Coordinador ITA <b>FECHA:</b> 21/07/2023	<b>NOMBRE:</b> <b>CARGO:</b> <b>FECHA:</b>	<b>NOMBRE:</b> <b>CARGO:</b> <b>FECHA:</b>

	<b>POLÍTICA DE GARANTÍA DE PRODUCTOS</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>PROCESO, COMERCIAL Y PRODUCTIVO</b>	<b>FECHA: 19/07/2023</b>

**ALCO S.A.S.** asumir su garantía. **ALCO S.A.S.** brinda el compromiso y acompañamiento necesario, cuando algún defecto detectado bajo estas condiciones; este podrá ser enviado a nuestras instalaciones, para así, tomar acciones con respecto al defecto.

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE EJECUCIÓN</b>
1	Creación del documento y transcripción del documento.	Juan Camilo Acosta Hernández.	21/07/2023

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>NOMBRE:</b> Juan Camilo Acosta Hernández. <b>CARGO:</b> Coordinador ITA <b>FECHA:</b> 21/07/2023	<b>NOMBRE:</b> <b>CARGO:</b> <b>FECHA:</b>	<b>NOMBRE:</b> <b>CARGO:</b> <b>FECHA:</b>