

	POLÍTICA DE GARANTÍA FENOCOL S.A.S	DO-ME-02
		Versión 01

La Política de Garantía aplica para todas las circunstancias en las que sea requerida la reposición de un producto fabricado por FENOCOL S.A.S., que resulte defectuoso por falla en la normal operación del mismo.

CONDICIONES GENERALES PARA LA EXIGIBILIDAD DE LA GARANTÍA:

1. Todos los productos fabricados por Fenocol S.A.S. tienen una garantía que podrá ser exigible cuando se presenten defectos por calidad, idoneidad y seguridad.
2. El periodo válido de garantía dependerá de cada producto y estará estipulado en la etiqueta de especificaciones de producto de cada referencia denominada *Aviso de Garantía*.
3. Toda garantía empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.
4. Cuando no se haya especificado de forma clara y explícita el periodo de garantía aplicable para un producto, se pactará como garantía legal el periodo de un (1) año, por tratarse de un producto nuevo.
5. Fenocol S.A.S. únicamente hará efectiva la garantía cuando compruebe que se trata de un producto defectuoso por circunstancias asociadas a la calidad del mismo o a irregularidades en la fabricación.
6. Por la naturaleza de los productos que fabrica Fenocol S.A.S., la compañía asumirá la garantía cambiando y/o reponiendo el producto. Por tal razón, una vez realizado el cambio del producto por otro, el término de garantía empezará a correr en su integridad desde el momento de su reposición.
7. En caso de repetirse la irregularidad en el producto que haya sido objeto de cambio por una vez, el consumidor podrá optar por recibir nuevamente otro producto en reposición o por solicitar la devolución del precio pagado.
8. El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor no pueda usarlo con ocasión de la efectividad de la garantía.
9. El consumidor podrá hacer exigible la garantía ante el fabricante, Fenocol S.A.S. o un Distribuidor Autorizado.

 FENOCOL	POLÍTICA DE GARANTÍA FENOCOL S.A.S	DO-ME-02
		Versión 01

- 10.** El consumidor deberá verificar el manual de uso y el aviso de garantía contenido en los productos que fabrica Fenocol S.A.S. previa a la solicitud de exigibilidad de la garantía.

En el evento en el que el consumidor requiera de asistencia técnica, podrá solicitarla a Fenocol S.A.S., la cual se encargará de realizarla por conducto de su personal, bajo un costo adicional que será puesto en conocimiento del consumidor previamente.

EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

Fenocol S.A.S. solo se hará responsable cuando el producto adquirido por el consumidor resulte defectuoso. Por lo tanto, la compañía no tramitará la garantía cuando:

- Se presente el daño en el producto o en la actividad para la cual se usa, como consecuencia de la no atención del manual de instrucciones.
- Se alteren los componentes del producto.
- Se dé un uso o destino diferente para el cual fue fabricado.
- Los daños se presenten como consecuencia de situaciones que constituyan caso fortuito, fuerza mayor o hechos de un tercero.
- Cuando se hayan omitido las recomendaciones de uso entregadas por el fabricante.

CÓMO SOLICITAR LA REPOSICIÓN DE UN PRODUCTO POR GARANTÍA

En el caso de requerir la reposición de un producto, en el evento que resulte defectuoso, podrá hacer la solicitud a través de un distribuidor autorizado de Fenocol S.A.S o directamente con la compañía presentando el formato Solicitud de Servicio al Cliente completamente diligenciado y la prueba física del producto defectuoso.

Una vez recibida la solicitud, el área de Servicio al Cliente verificará que la solicitud esté acompañada de la descripción del inconveniente presentado con el producto, así como de la prueba física. Si la solicitud no se encuentra completa, se dará aviso para que en un término no superior a tres (3) días hábiles entregue la documentación completa para tramitarla. Si dentro del término conferido para subsanar la solicitud, no se entrega, se entenderá que el consumidor ha desistido de la solicitud. Una vez se encuentre completa la solicitud, la compañía le notificará en un lapso de siete (7) días hábiles sobre la decisión.