



GARANTÍA PUERTAS POLINCAY

Estimado cliente,

El presente documento entrega nociones de la aplicabilidad de la garantía de las Puertas Polincay, su alcance, procedimientos y excepciones.

Polincay es el único fabricante de puertas de nuestro país que cuenta con Certificación de Calidad Permanente de Fundación Chile, esto avala que el producto que usted está adquiriendo fue fabricado con altos estándares de calidad, con tecnología de punta e insumos de primera selección. Es por ello que Polincay entrega una **garantía de 5 años** contra fallas de fabricación o defectos de material, contados desde la fecha de elaboración.

Dicha garantía está sujeta al cumplimiento de las condiciones detalladas en el presente documento, y particularmente las descritas en el ítem "Recomendaciones", que se incluye en el siguiente párrafo.

Recomendaciones

1. El lugar de almacenaje debe ser techado y cerrado, estar siempre exento de humedad y no expuesto a cambios extremos de temperatura.
2. Apilar las puertas en forma horizontal sobre tres listones, nivelados a una distancia mayor de 10 cms. del piso. Las puertas precolgadas se deben apilar en forma vertical en un muro de apoyo, teniendo la precaución de no cargar sobre las bisagras.
3. No apilar más de 40 unidades, y no poner carga sobre ellas.
4. La puerta que ocupe la parte superior del lote debe quedar cubierta, para evitar suciedad o golpes.
5. No exponer los productos a situaciones de alta humedad.
6. Antes de instalar el marco, chequear las medidas del rasgo con las medidas de: la puerta más el marco.
7. Una vez recibidas y antes de su instalación, las puertas deben ser pintadas, selladas o barnizadas en sus 6 caras. Ejecutar esto en el menor lapso de tiempo posible respecto a la recepción del producto. Utilice pinturas y barnices adecuados, nunca en base al agua.
8. El rebaje debe ser uniforme en todo el perímetro de la puerta, y no debe ser superior a 5 mm. La garantía no se aplica si la puerta ha sido modificada o intervenida sobrepasando los límites indicados por Polincay.
9. No alterar la estructura de la puerta.
10. La puerta Cortafuego no debe ser recorrida o intervenida en sus dimensiones.
11. Es importante instalar la cerradura al momento de colgar la puerta, para favorecer su estabilización.



12. Las puertas de uso exterior son resistentes a la humedad ambiental no al agua, por lo que deben ser instaladas en lugares protegidos por un alero.
13. Las tonalidades de los enchapes pueden diferir de un producto a otro, ya que dichos enchapes están elaborados a partir de productos naturales.
14. Polincay se exime de toda responsabilidad en caso que a los productos se les de un uso distinto para el cual fueron diseñados.
15. Al instalar la puerta usar tres bisagras fijándolas en línea recta para evitar deformaciones. En el caso de puertas Cortafuego, colocar cuatro bisagras.
16. Cualquier reclamo debe ser informado dentro de 30 días a partir de la recepción del producto.
17. Cualquier modificación a los productos de línea, debe ser autorizado y aceptado por Polincay.
18. La garantía de los productos no aplica en caso de maltrato, uso indebido, manipulación negligente, instalación o mantenimiento inadecuada.
19. La garantía es aplicable sólo al producto, no a los costos asociados a éste.
20. La orden de compra emitida por el cliente, supone la aceptación de las condiciones descritas en la garantía.

En caso de que el cliente verifique la existencia de algún defecto en material o en fabricación de las Puertas Polincay, el procedimiento a seguir es el siguiente:

- I) Contactarse con algún ejecutivo comercial al fono 923 00 00, quien tomará nota del reclamo y lo derivará al Area de Soporte Técnico.
- II) El Area de Soporte Técnico, junto al reclamante, definirán horarios y plazos para la visita de un experto representante de Polincay, el que revisará la reclamación y el producto objetado, para posteriormente generar un informe con sus conclusiones.
- III) Si se establece que los defectos presentados por el producto son responsabilidad de Polincay, las opciones para la aplicación de la garantía son:
 - a. Reparación del producto.
 - b. Reemplazo del producto, incluyendo el despacho al cliente.

Polincay no se hará cargo de ningún gasto ni acción adicional a los mencionados en puntos a. y b.

- IV) Si se establece que los defectos presentados por el producto son responsabilidad del reclamante, entonces la garantía no se hará efectiva.



En congruencia con lo determinado en el informe de nuestro experto, la garantía no se hará efectiva en cualquiera de los siguientes casos:

1. Accidente, maltrato, o uso indebido.
2. Negligencia en la manipulación.
3. Instalación o mantención inadecuada.
4. Incendio, inundación, terremoto, tormenta, acto de naturaleza, o cualquier otra causa que escape al control de Polincay.
5. Defectos originados por no proveer el ambiente de instalación adecuado para el producto.

6. Torcedura o no alineación del marco en que la puerta está colgada.
7. Cualquier otro abuso por el comprador original o usuario posterior.
8. Utilizar el producto para fines distintos a los que está destinada. Por ejemplo utilizar una puerta de uso interior para el exterior.

Observaciones

- Polincay, en ningún caso, es responsable por la instalación, pintura, cerradura, bisagras o acciones relacionadas con el reemplazo de las puertas.
- Las puertas se pueden deformar temporalmente mientras se adaptan a las condiciones de humedad y temperatura, por lo que cualquier reclamación en este sentido será postergada unilateralmente por un período máximo de 6 meses, desde su instalación, hasta verificar que no sea un problema de 'aclimatación'. Dicha postergación no se incluye dentro del período de garantía.

- La garantía se hará efectiva cuando las puertas sean instaladas, terminadas y mantenidas en forma correcta.
- Esta garantía se hará efectiva siempre y cuando se cumplan todas las condiciones detalladas en este documento y se sigan las indicaciones contenidas en el ítem "Recomendaciones".

- Esta garantía se extiende al comprador original.