

## POLÍTICA DE GARANTÍA V.5

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. Perfilería.
4. Motores.
5. Componentes y accesorios.

**GARANTÍA 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.

### 1. ROLLOS ENTEROS DE TELA

Rollos enteros de telas pertenecientes a cualquier de las siguientes familias: Screen, Traslúcidas BlackOut y Sheer cuentan con una tolerancia de hasta 5 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 validados por el departamento de garantías, entonces se procederá a reponer el metraje del 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.

Sin excepción, 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.

**NOTA:** Estimado cliente, al recibir el material en mostrador o entrega local, favor de revisar que esté completo no presente golpes, rasgaduras o perforaciones en el empaque, en caso de que encuentre alguna de las anteriores, favor de reportarlo directamente en mostrador o en el caso de Entrega local con el chofer al momento y ponerse en contacto con su agente de ventas.

## 2. METRAJE DE TELA

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

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.
- Material seccionado (metrajes mayores a 16 mts)

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.

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. En el caso de clientes locales es obligación de quien recibe reportarlo al momento al personal de Shades de México que hace la entrega.

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 .10 cm (ej. 3.50, 4.50, 2.10 m).

NOTA: Estimado cliente, al recibir el material en mostrador o entrega local, favor de revisar que este completo, no presente golpes, rasgaduras o perforaciones en el empaque, en caso de que encuentre alguna de las anteriores, favor de reportarlo directamente en mostrador o en el caso de Entrega local con el chofer al momento y ponerse en contacto con su agente de ventas.

## 3. 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 perfilería se detecta cualquiera de los siguientes defectos:

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

# Shades

DE MÉXICO

TELAS · MECANISMOS · PERFILES · MOTORES

- 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 caso contrario al firmar de recibido poner una leyenda de material dañado o golpeado. De no cubrir estas solicitudes, SHADES DE MEXICO puede invalidar la solicitud de garantía.
  - Fuera de especificación (Anchos, largos, espesores, diámetros).
- La compra de perfilería que sea inferior a los embalajes establecidos por la empresa, **NO SERÁ SUJETA A GARANTÍA**.  
NO se aceptan reclamaciones después de 1 semana posterior a la fecha de entrega y/o embarque.  
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.

**NOTA:** Estimado cliente, al recibir el material en mostrador o entrega local, favor de revisar que esté completo, no presente golpes, rasgaduras o perforaciones en el empaque, en caso de que encuentre alguna de las anteriores, favor de reportarlo directamente en mostrador o en el caso de Entrega local con el chofer al momento y ponerse en contacto con su agente de ventas.

#### 4. MOTORIZACIÓN

Todos nuestros controles cuentan con la siguiente garantía:

- Motores corriente directa 5 años de garantía (con conexión a la luz).
- Motores de batería recargable con 2 años de garantía.
- Accesorios para motor 1 año de garantía (Controles, Soportes, Cargadores, Sensores, etc.).

todos los motores y accesorios de motorización comercializados por SHADES DE MEXICO SA DE CV cuentan con garantía en defectos de fabricación. 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.

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).
- Toda solicitud de garantía que no presente holograma correspondiente al modelo y factura del motor dañado será declinada.

## 5. 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.

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.

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.

NOTA: Estimado cliente, al recibir el material en mostrador o entrega local, favor de revisar que este completo, no presente golpes, rasgaduras o perforaciones en el empaque, en caso de que encuentre alguna de las anteriores, favor de reportarlo directamente en mostrador o en el caso de Entrega local con el chofer al momento y ponerse en contacto con su agente de ventas.

LA SOLICITUD DE GARANTÍA NO APLICA EN LOS SIGUIENTES CASOS:

1. El cliente no presenta lo siguiente:
  - a. Solicitud de garantía debidamente llenada (deberá solicitarla directamente desde nuestra página web, [www.shadesdemexico.com](http://www.shadesdemexico.com) )
  - b. En caso de no estar debidamente capturada, la solicitud de garantía se declina en forma automática.
  - c. No presentar evidencias necesarias para su investigación (imágenes que presenten la no conformidad del producto) Rastreo con el que viaje (en caso de foráneos)
2. El periodo de garantía correspondiente a cada grupo a expirado.
3. Sí el producto demuestra señales de haber sido utilizado, instalado, almacenado o transportado de forma inadecuada.
  - a. Incluso si el defecto reportado es autorizado como garantía, el devolver el material en mal estado por almacenamiento o manejo será causa de declinar la garantía.
  - b. En el caso de los motores, sí el pedido presenta fallas por una mala instalación o aplicación como uso en exteriores, será motivo de declinar la garantía.

# Shades

DE MÉXICO

TELAS · MECANISMOS · PERFILES · MOTORES

4. Cualquier modificación a los componentes y/o accesorios de instalación harán que la garantía sea inválida automáticamente.
5. Todos los productos comercializados por Shades de México son cubiertos por un periodo y características de garantía según correspondan, en el caso de los productos que son revendidos por nuestros clientes, son sujetos a las mismas políticas de aceptación y declinación de garantía.
6. Los daños causados por terceros como los son paqueterías, fleteras o servicios de transporte, no son responsabilidad de SHADES DE MEXICO, por lo tanto, el cliente está obligado a revisar el estado en el que recibe sus bultos y hacer la aclaración correspondiente con paquetería. SHADES DE MEXICO podrá apoyar al cliente en su reclamación de garantía, siempre y cuando se le haya hecho una indicación por escrito del mal estado en el que recibieron sus bultos.

## CONSIDERACIONES

- En caso de rechazo de la garantía:
  - a. Shades de México devolverá el material al cliente.
  - b. El cliente está obligado a pagar la reposición (en caso de haberse mandado por anticipado).
  - c. El cliente deberá cubrir los gastos por transportación y manejo.
- En caso de enviar su material sin una solicitud del área de garantías, la mercancía no será recibida y SHADES DE MEXICO se deslinda de cualquier responsabilidad alguna en caso de daños o perdidas por parte del transportista.
- La solicitud de envío del material por parte del área de garantías a validación o cambio, deberá de venir acompañada de los rastreos necesarios para su envío, los cuales tienen vigencia de 48 horas a partir de su expedición, en caso de no utilizarlos en ese periodo de tiempo, los rastreos perderán su vigencia y la solicitud de garantía se dará por declinada. Bajo ninguna circunstancia se repondrán los rastreos por no ser usados en el plazo señalado (48 hrs).

## ¿CÓMO REALIZAR UNA SOLICITUD DE GARANTÍA?

- 1) Para realizar una solicitud de garantía, el cliente deberá ingresar a la web [www.shadesdemexico.com](http://www.shadesdemexico.com) en el apartado de Garantías y llenar el formulario solicitado:
- 2) Deberá anexar las imágenes más claras y que muestren el defecto o motivo de la reclamación. En caso de requerir enviar más de dos imágenes, favor de enviarlas al correo [garantias@shadesdemexico.com](mailto:garantias@shadesdemexico.com) con el número de folio generado como asunto.
- 3) Una vez capturado, se generará un folio de solicitud de garantía, mismo que se le enviará al correo capturado por el cliente y al departamento de garantías de Shades de México.
- 4) Todo material enviado a nuestras instalaciones para revisión o validación deberá incluir una impresión del folio de solicitud de garantía generado. Bajo ninguna circunstancia se recibirá mercancía que no contenga de modo visible dicho folio.

5) El departamento de garantías cuenta con un plazo de 5 horas hábiles para emitir un dictamen que podría caer en cualquiera de los siguientes status:

- **Solicitud Validada:** La solicitud de garantía ha sido autorizada, se procederá a surtir el material sujeto de la garantía y/o al reembolso del monto en cuestión.
  - o Se le enviará una guía prepagada para la devolución del material dañado. El cliente tendrá 48 hrs hábiles para devolver esa mercancía, en caso contrario se invalidará la solicitud de garantía y el cliente deberá de enviarlo bajo su propio coste.
  
- **Solicitud Declinada:** La solicitud de garantía ha sido negada, se enviará un dictamen indicando el motivo por el cual se ha declinado la solicitud.
  - o En caso de haber enviado el material, se procederá con la devolución de la mercancía amparada por la solicitud al cliente. Shades de México puede requerir al cliente cubrir los gastos generados por transportación.
  
- **Solicitud para revisión Física:** En este status, los técnicos determinaron que no cuentan con suficiente información para validar o declinar la solicitud en cuestión, por lo cual solicitan revisión física para una correcta valorización.
  - Cuando la solicitud sea determinada en este status, se le enviará una guía prepagada de paquetería para proceder con la devolución. Una vez enviada la guía solo tendrá validez de 48 hrs hábiles vencido, este tiempo perderá su vigencia.

**NOTA:** 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.

. **NOTA:** Estimado cliente, al recibir el material en mostrador o entrega local, favor de revisar que esté completo, no presente golpes, rasgaduras o perforaciones en el empaque, en caso de que encuentre alguna de las anteriores, favor de reportarlo directamente en mostrador o en el caso de Entrega local con el chofer al momento y ponerse en contacto con su agente de ventas.