

PÓLIZA DE GARANTÍAS



CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. GARANTIZA SUS PRODUCTOS, BAJO CONDICIONES DE ARMADO Y USO NORMAL A PARTIR DE LA FECHA DE COMPRA COMPROBABLE CON LA FACTURA DE COMPRA, CONTRA **DEFECTOS DE MATERIALES Y MANO DE OBRA**, los cuales incluyen:

- Defectos o daños visibles como son: piezas mal ensambladas y/o mal fabricadas, variaciones en las dimensiones, y / o productos diferentes a lo solicitado por el cliente.
- Defectos o daños no visibles como son: fallas en partes móviles como son pistones, brazos con movimiento, mecanismos de ajuste, bisagras, cerraduras, sistemas de sujeción.

POLITICAS DE GARANTIA PARA LA RECLAMACION

1) Todos los artículos son revisados antes de ser enviados al cliente en la bodega de Creaciones Industriales S.A DE C.V, por lo que, en caso de entregas directas por parte de la empresa, si algún artículo sale dañado, se detecta antes de enviar al cliente, si por algo el artículo se daña en el camino al destino, tiene una garantía por parte de Creaciones Industriales S.A de C.V. 2) **CREACIONES INDUSTRIALES S.A DE C.V (LINEA ITALIA BY CRISA) atenderá todas las garantías por defecto de materiales y mano de obra que por su naturaleza deban ser resueltas dentro de nuestras instalaciones sin cargo alguno para Distribuidores autorizados, en un plazo máximo de 15 días hábiles. En caso de sillas de importación el tiempo podrá variar por el tiempo de resurtido por parte del proveedor.** 3) Cuando reciba el producto por parte de CREACIONES INDUSTRIALES S.A DE C.V (LINEA ITALIA BY CRISA) verifique que se encuentre en su empaque original y en perfectas condiciones, de lo contrario, no lo reciba. Ya que con la firma de recepción de la mercancía el cliente acepta que la recibe en buenas condiciones de empaque (coloque observaciones en factura y/o guía de paquetería). 4) Al reportar una garantía a CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA) el cliente deberá tomar en cuenta lo siguiente: a) Presentar su reporte por escrito a garantias@crisa.com.mx con la siguiente información: **fotografías del mueble, del daño, empaque y etiqueta, en caso de que la fotografía no muestre el daño, se sustituirá por un video; formato de garantía y factura.** Es importante que no desprenda ninguna etiqueta del mueble, ya que contiene datos importantes solicitados en el formato de garantías, tales como número de lote, **y validar si entra dentro de la política de garantía.** La solicitud de fotografías o video es necesaria para tomar medidas correctivas efectivas a las causas de la garantía. En caso de que la solicitud de garantía no reúna los requisitos antes mencionados, no se dará trámite a la misma. b) CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA) analizará la información del desperfecto en base a las formas de fabricación así como el Know How de cada producto y determinará si procede la garantía de materiales y mano de obra. En caso de que la garantía no proceda, se dará aviso al cliente. c) CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA) podrá enviar como garantía reemplazos de partes dañadas; en caso de que sea un daño total se enviara muebles completos (en caso de proceder). Así mismo podrá enviar al cliente una serie de pasos para la reparación del producto, mediante formatos aptos para la comprensión del cliente, (un tutorial en video, metodología por escrito, etc.) sin que esto afecte la garantía, únicamente si el personal calificado lo cree conveniente. d) El cliente enviará la pieza dañada para su valoración solo si lo requiere CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA) **(ver parte 5)**. 5) Para que el

cliente pueda enviar muebles o piezas de garantías a CREACIONES INDUSTRIALES (LINEA ITALIA BY CRISA) a través de nuestro transporte, paquetería o cualquier otro medio, deberá solicitar autorización de envío al departamento de garantías previamente por escrito, vía e-mail o fax y recibir la autorización para la misma, sin costo. Una vez autorizado se entregará el producto empacado junto con la autorización al transportista del medio que designe el departamento de Garantías. 6) Cualquier modificación, cambio o alteración en sus características originales a los muebles o en cualquiera de sus partes anulara esta garantía. Así como si el mueble trato de ser reparado por el cliente anulara la garantía, exceptuando el caso que haya sido recomendado por CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA).

PLAZOS

LA PRESENTE GARANTIA SE EXTIENDE POR EL SIGUIENTE TÉRMINO: • 5 años en las siguientes categorías: en Muebles, Archiveros, Libreros, Mamparas. • En sillas ver vigencias en Anexo 1. • 6 meses en: accesorios: telas, plásticos, pistones, chapas, mallas y espumas.

PROCEDIMIENTO PARA LA APROBACIÓN DE LA GARANTÍA

1) Creaciones Industriales SA de C.V. se compromete a reemplazar el producto y/o parte, componente o complemento del mismo que pruebe estar defectuoso(a) según sea el caso, siempre y cuando la compra se haya hecho directamente en CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA). 2) Así mismo cuando su solicitud de garantía haya sido aprobada dentro de las políticas de garantía y el expediente haya sido integrado de manera completa mediante el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos solicitados. 3) Posteriormente se realizará una investigación / inspección previa del producto, parte, componente, complemento por la cual se determine que efectivamente exista un defecto, falla o mal funcionamiento y se cumpla la condición de que no haya transcurrido el tiempo del término en que procede cada garantía desde el día que se realizó la adquisición del producto. Con la finalidad de que se lleve a cabo la investigación / inspección previa necesaria para hacer valer la garantía, el cliente original presentará el producto, sus partes, componentes o complementos según sea el caso, en los domicilios o lugares destinados para tal efecto junto con este documento en original debidamente firmado y sellado así como la factura original correspondiente que haga constar la adquisición del producto, parte, componente o complemento. De no ser factible la presentación del producto, sus partes, componentes, complementos en los lugares especificados en el párrafo anterior para desahogar la investigación/inspección por estar el producto instalado, será responsabilidad del comprador original. 4) En la investigación/inspección de igual manera el comprador original tendrá la obligación de exponer la factura y el presente documento ambos en original y firmado al personal autorizado así como proveer a estos últimos de una copia de los documentos exhibidos a fin de que estos los puedan adjuntar a la orden de servicio de esta ser aplicable. 5) Creaciones Industriales SA de C.V, a su elección, reparará, cambiará o hará los ajustes apropiados una vez que haya verificado la ocurrencia de algún defecto que se presente en los plazos marcados, según sea el caso, a la adquisición del producto, partes, componentes o complementos según sea el caso.

CONDICIONES QUE INVALIDAN LA PÓLIZA DE GARANTÍA

1) Cuando la póliza de garantía haya expirado. 2) Cuando el producto no se haya comprado directamente en CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA). 3) Cuando no se hayan respetado las instrucciones del manual de uso y recomendaciones. 4) Daños causados para la intervención de terceros no autorizados por Creaciones Industriales, S.A de C.V. 5) Uso y/o mantenimiento indebido del producto (leer atentamente recomendaciones de uso y limpieza). 6) Rayones, decoloración o manchas por el uso de líquidos abrasivos, cortantes, ácidos y/o por la exposición al sol o líquidos sin ser material especial para su uso. 7) Deformación por exceso de peso. 8) Fallas debido a causas fortuitas como terremotos, inundaciones, incendios, derrumbes, plagas o derrames de componentes en estado líquido, sólido o gaseoso, que afecten la integridad y calidad del producto. 9) Creaciones Industriales S.A DE C.V no garantiza la coincidencia exacta de los colores en las telas, pintura, maderas, mallas del catálogo en línea puesto que puede variar. 10) Para la devolución de producto por ningún motivo se recibirán piezas sueltas, deberán ir empacadas, e identificadas con número de autorización de retorno solicitado previamente y nombre de la compañía (ver "Políticas de garantías para la reclamación", punto 5). 11) CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA) no se hace responsable de los muebles y/o partes enviadas sin previa autorización por escrito. 12) No nos hacemos responsables por daños ocasionados por malas condiciones de almacenaje. No aplica golpes en productos con más de 6 meses conforme número de lote de fabricación". 13) No aplica en productos descontinuados, de muestra o exhibición. 14) Una vez recibida de conformidad la mercancía por medio de paquetería, cuenta con 48hrs para realizar cualquier reclamación correspondiente a su envío. Una vez transcurrido este periodo se dará por bien recibido y no procederá reclamación alguna. 15) No incluye la instalación del producto. 16) El uso puede generar desgaste estético del producto, en el cual Creaciones Industriales S.A DE C.V. no incurre en responsabilidad.

RECOMENDACIONES DE USO

1. Utilizar el producto para lo cual fue diseñado. 2. Colocar el producto en una superficie plana y usar en interiores. 3. Limpiar con un paño húmedo, evitar limpiar con productos abrasivos. 4. Revisar que el producto este correctamente armado antes de utilizarlo. 5. Otras que considere Creaciones Industriales S.A DE C.V. 6. **NO** Exponer el producto directamente al sol y/o a altas temperaturas. 7. **NO** Exponer el producto a humedad. 8. **NO** Exponer el producto a objetos afilados. 9. **NO** Aplicar elementos de peso excesivo al mueble. 10. **NO** Limpiar con productos abrasivos. 11. **NO** Intervenir el producto con elementos externos a este.

NUESTRO DEPARTAMENTO ESTARÁ EN CONSTANTE COMUNICACIÓN PROPORCIONANDO SOPORTE Y SEGUIMIENTO SOBRE SUS GARANTÍAS. ESTAMOS A SUS ÓRDENES:

Rocio Ruvalcaba.- Jefa de Garantías
garantias@crisa.com.mx
(449) 915-18-86 Ext. 552
01 800 4907 400 Ext. 552

CREACIONES INDUSTRIALES S.A DE C.V. SE RESERVA EL DERECHO DE MODIFICAR SUS PRODUCTOS, ESPECIFICACIONES TECNICAS, COMBINACION DE ACCESORIOS, COLORES DE MATERIALES Y PINTURA, TELAS, DISEÑO DE ACCESORIOS ETC. EN CUALQUIER MOMENTO SIN RECURRIR EN RESPONSABILIDAD ALGUNA, LAS IMAGENES Y DATOS PRESENTADOS PUEDEN VARIAR SIN PREVIO AVISO, ASI COMO LAS VARIACIONES EN LOS ACABADOS (POR EJ., SIN SER LIMITATIVO A, LA PERMANENCIA INALTERABLE DEL COLOR, LA PÁTINA DE LAS SUPERFICIES DE MELAMINA, LA COMBINACION DE LAS VETAS ASI COMO LA TEXTURA Y EL COLOR EN SUSTRATOS O LOTES DIFERENTES).

ANEXO 1

• 5 años en las siguientes sillas:

A772, N772, A132D, N132D, N792, N112, A112, N122, CM516, A516, N379, N658, A658.

• 3 años en las siguientes sillas:

N251, N423N, N424N, 684, 685, N370, N31N, N372

• 2 años en las siguientes sillas:

CM426APS, CM425APS, N426V, N425N, CM427S, A441N, A440N, A442N, N428A, S428A, N439N, S439G, N420N, N421N, CM422N, A438G, N436N, N435N, CM437A, N432A, N433NJ, CM434A, N431N, *Sillería con malla no hay garantía.

• 1 año en las siguientes sillas:

A512, 522, 669, 706, 700, 799, A501, CM501, CM507, CM205N, CM430N, CM429N, N261D, N260.