

	POLITICA DE GARANTIA	CODIGO: DI-GEN-13 VERSIÓN: 1 FECHA: Octubre 1 de 2022
---	-----------------------------	--

Todos los productos de **RIMOPLASTICAS S.A.** cuentan con garantía por defectos de fabricación, por tal motivo lo invitamos a revisar minuciosamente las piezas al momento de recibirlas y reportar defectos o deformaciones que estén por fuera de lo definido en la ficha técnica.

Período de garantía:

A continuación, encontrará un cuadro descriptivo con los tiempos definidos por línea de negocio independiente de si la venta es directa o por e-commerce:

Línea	Tipo de Material	Garantía
Industrial Canastillas Juguetería	Productos fabricados con material original	6 meses contados a partir de la fecha de factura al cliente de Rimo, excepto las mesas las cuales deben ser revisadas en el momento de la entrega al cliente
Muebles Organizadores (Tradicional, Elegance y Rattan)	Productos fabricados con material original	6 meses contados a partir de la fecha de factura al cliente de Rimo, excepto las mesas las cuales deben ser revisadas en el momento de la entrega al cliente
Industrial Canastillas	Productos fabricados con material recuperado	1 mes contados a partir de la fecha de la factura al cliente de Rimo.
Hogar	Productos fabricados con material original o recuperado	1 mes contados a partir de la fecha de la factura al cliente de Rimo.
Sillas	Productos fabricados con material original	1 año a partir del registro del fecho
	Productos fabricados con material recuperado.	6 meses a partir del registro del fecho.

Sólo se atenderán reclamos que estén dentro de los términos de garantía otorgado por RimoPlásticas S.A., el cual empezará a contar a partir de la fecha de la compra

	POLITICA DE GARANTIA	CODIGO: DI-GEN-13 VERSIÓN: 1 FECHA: Octubre 1 de 2022
---	-----------------------------	--

Consideraciones especiales.

- En la línea Hogar se dará una garantía de un 1 mes contados a partir de la fecha de facturación del cliente de Rimo. Cuando se presenten reclamos por garantía que superen este término, se realizará la reposición y/o nota crédito por concepto de averías, siempre y cuando el cliente haya realizado compras dentro de los 6 últimos meses anteriores a la fecha de reclamación.
- Los clientes de la línea industrial fabricada con material recuperado tendrán una garantía extendida de 3 meses a partir del registro del fechero, que se le reconocerá al cliente siempre y cuando haya realizado compras dentro de los 6 últimos meses anteriores a la fecha de reclamación. En caso contrario, tendrá la garantía ya definida al inicio.

Derecho de Retracto para ventas e-commerce:

El termino máximo para ejercer el derecho de retracto será de 5 días hábiles contados a partir de la entrega del bien. El consumidor deberá devolver el producto a RimoPlásticas S.A. por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

Condiciones del Retracto.

- El producto debe estar en las mismas condiciones de entrega: empacado, sin armar, con etiquetas, factura de venta, accesorios, con empaque original (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado.
- Si durante el proceso de devolución, el producto objeto de retracto no cumple con los requisitos para ser aceptado por RimoPlásticas S.A., el producto se devolverá a la dirección registrada por el comprador y no se realizará el reembolso.

Procedimiento:

Se tramitan a través de quejas o solicitudes de averías; serán enviadas al correo electrónico servicioalcliente@rimoplasticas.com y contará con máximo ocho días hábiles para determinar la causa del fallo y emitir un concepto sobre la validez o nulidad de la solicitud y treinta días hábiles para dar la solución a la misma.

Es necesario presentar la factura, la información del producto para su identificación, tener evidencia que permita reconocer plenamente la falla (fotos, videos, o producto físico cuando aplique) y hacer llegar el producto al lugar de la compra

	POLITICA DE GARANTIA	CODIGO: DI-GEN-13 VERSIÓN: 1 FECHA: Octubre 1 de 2022
---	-----------------------------	--

Las acciones tomadas para dar solución a la garantía pueden ser:

- Generación de nota crédito o devolución del dinero para las compras por e-commerce con la respectiva certificación bancaria
- Reposición (puede ser parcial o total dependiendo de la causa; se debe hacer devolución de la pieza averiada o destrucción dejando evidencia fotográfica).
- Cambio mano a mano del producto o la pieza averiada.
- Descuento por producto averiado
- No viabilidad a la solicitud

Causa de anulación de la garantía

- Los daños provocados por golpes, rayones, modificaciones, alteraciones o por uso inadecuado del producto.
- Uso no apropiado o distinto para el cual fue creado
- Desgaste normal por uso
- Ruptura o deterioro cuando el producto haya sido usado por fuera de su capacidad máxima, impactado con objetos pesados o cortantes o está siendo expuesto a temperaturas fuera de especificación de la ficha técnica.
- Decoloración del tono en forma notoria por exposición al medio ambiente en los productos de las líneas hogar, canastillas, juguetería, envases y muebles ecorimo.
- Desgaste o deterioro del producto por causa de exhibición para fines comerciales.
- Modificaciones en los componentes originales del producto.
- Fallas producidas por causas naturales como rayos, humedad, exposición al fuego, inundaciones, terremotos.
- Fallas o deterioro producido por el uso de ácidos, abrasivos, desinfectantes y químicos fuertes en productos que no fueron diseñados para este fin.
- Aunque los productos son resistentes a los golpes moderados, la garantía no cubre daños ocasionados por golpes fuertes, maltratos o malos manejos en el transporte y almacenamiento.
- Cuando el ensamble no se realizó de acuerdo a las instrucciones entregadas con el producto o descritos en los siguientes enlaces o a través del sitio web.

PRODUCTO	ENLACE
Mueble Elegance Monet	https://youtu.be/Mui8mrsf9lQ
Mueble Elegance Van Gogh	https://youtu.be/z25KDuMDKOc
Mueble Elegance Dali	https://youtu.be/NvvENHDQcJY
Mueble Elegance Picasso	https://youtu.be/6DrJP9-xx60

	POLITICA DE GARANTIA	CODIGO: DI-GEN-13 VERSIÓN: 1 FECHA: Octubre 1 de 2022
---	-----------------------------	--

Entrega de Producto

Si es un cliente de e-commerce RimoPlásticos lo envía a la dirección del cliente; los demás productos se entregan en el punto de venta donde se adquirió el producto o en la dirección acordada

Tipos de reclamación cubiertos dentro de la garantía.

Tipos de Reclamación	Información necesaria para la trazabilidad del producto	Posible Respuesta
Mal funcionamiento o falla	Contar con el número del lote, fecha y código del operario; esta información está en la unidad de empaque.  Registro fotográfico donde se evidencie el defecto Para la línea, canastillas, muebles e industrial tomar una fotografía al fecho  Esta información nos permite realizar una mejor trazabilidad del producto para el análisis de la falla	• Generación de la nota crédito al cliente o devolución del dinero para cliente e-commerce realizando una destrucción total de la pieza, enviando registro fotográfico del mismo o la devolución a Rimo. • Devolución física del producto al cliente • Invalidar la solicitud después de estudio por el área técnica.
Faltante de piezas por empaque o caja sellada	Contar con el número del lote, fecha y código del operario; esta información está en la unidad de empaque. Registro fotográfico del empaque. Para la viabilidad de esta garantía no	• Reposición de la pieza faltante • Generación de la nota crédito o devolución del dinero para cliente e-commerce

	POLITICA DE GARANTIA	CODIGO: DI-GEN-13 VERSIÓN: 1 FECHA: Octubre 1 de 2022
---	-----------------------------	--

	puede superar los 30 días desde la fecha de entrega del producto.	• No válida la solicitud
Faltante de producto vs. remisión	Hacer la observación en la remisión en el momento de la entrega de los productos.	• Reposición de la pieza faltante • Generación de la nota crédito o devolución del dinero para cliente e-commerce. • No válida la solicitud
Avería de Producto (sujeto a verificación)	El producto en lo posible estar en el empaque original y hacer la devolución con todos los accesorios. Registro fotográfico de la pieza. Contar con el número del lote, fecha y código del operario. Además, el fecherio en caso de tenerlo	• Reposición Parcial • Cambio mano a mano • Descuento • Nota crédito o devolución del dinero para cliente e-commerce • No válida la solicitud
Productos fabricados con material recuperado.	Contar con el número del lote, fecha y código del operario; esta información está en la unidad de empaque. Registro fotográfico donde se evidencie el defecto Para la línea, canastillas, muebles e industrial tomar una fotografía al fecherio	• Generación de la nota crédito realizando una destrucción total de la pieza, enviando registro fotográfico del mismo o la devolución al fabricante. • Invalidar la solicitud después de estudio por el área técnica.

Vigencia

	POLITICA DE GARANTIA	CODIGO: DI-GEN-13 VERSIÓN: 1 FECHA: Octubre 1 de 2022
---	-----------------------------	--

Los presentes términos y condiciones tendrán vigencia desde el 01 de Octubre de 2022.

Estos principios serán comunicados en la página web y deberán ser revisados periódicamente para adecuarlos a los cambios normativos.

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

FECHA DE ACTUALIZACION	VERSION	CAMBIO	RESPONSABLE DE ELABORARLO, REVISARLO Y APROBARLO
Septiembre 27 de 2022	1	Se aprueba y normaliza la política de Garantía	La Coordinadora de Control de Calidad y el Gerente Comercial la definieron y el Subgerente Director Ejecutivo la aprobó