

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	CÓDIGO: GER POL 02
		VERSIÓN: 1
		VIGENCIA: 02/10/2023

POLÍTICA DE GARANTÍAS

Para Fábrica De Escaleras FANES S.A.S., la satisfacción de nuestros clientes es primordial, por ello todos nuestros productos cuentan con la garantía y el respaldo FANES S.A.S.

Las escaleras y barandas tienen una garantía de dos (2) años por cualquier defecto de fabricación.

La garantía NO cubre daños por mal manejo, golpes, incendio, inundación, terremoto, asonada terrorista o cualquier cambio en el diseño original. De igual manera la pintura NO tiene garantía por uso o maltrato de la escalera.

Para solicitar la efectividad de la garantía, el cliente deberá informar el daño que tiene el producto en un periodo no mayor a (15) días hábiles y ponerlo a disposición de FANES S.A.S., de la siguiente manera:

- Escaleras Arquitectónicas y Barandas: la Garantía se efectuará en el mismo sitio en el que le fue entregado y/o instalado, además deberá indicar la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente y el número de la factura.
- Escaleras de línea comercial: Para hacer efectiva la garantía, el cliente deberá entregar el producto en las instalaciones de Fábrica De Escaleras FANES S.A.S., deberá indicar la fecha de compra, número de placa y número de Factura.

La reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega de la escalera. En los casos en los que Fabrica de Escaleras FANES S.A.S., disponga de una escalera en préstamo para el cliente mientras se efectúa la reparación de este, el término para la reparación se extenderá hasta por sesenta (60) días hábiles.

Las reposiciones deberán realizarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al momento en que el cliente ponga a disposición de Fábrica De Escaleras FANES S.A.S., la escalera objeto

	POLÍTICA DE GARANTÍAS	CÓDIGO: GER POL 02
		VERSIÓN: 1
		VIGENCIA: 02/10/2023

de la solicitud de efectividad de la garantía.

Cuando la escalera de la solicitud de garantía no sea susceptible de ser reparado o en caso de repetirse la falla, el cliente puede optar por el cambio de la escalera por otra de características similares, esta se producirá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que el cliente ponga a disposición de Fábrica De Escaleras FANES S.A.S. la escalera objeto de la solicitud de efectividad de la garantía.

GERENTE GENERAL

FÁBRICA DE ESCALERAS FANES S.A.S.

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	02/10/2023	Codificación del documento