

# Póliza de Garantía

Abastecedora Caribeña S.A. de C.V., denominada en lo sucesivo como Exteria, garantiza su mobiliario y mano de obra contra defectos de fábrica, en concordancia con los siguientes términos y condiciones.

## PLAZOS DE GARANTÍA PARA PRODUCTOS

La presente Garantía avala los productos adquiridos en Exteria contra defectos de origen que impidan su correcto uso o funcionamiento; a partir de su fecha de entrega comprobable mediante factura o nota de compra; de acuerdo a sus materiales específicos y por los plazos que se indican a continuación.

COMPONENTE	PLAZO DE GARANTÍA
Textiles de la marca Sunbrella o Phifertex.	3 años de garantía.
Fibra de rattán sintético (Polietileno de alta densidad/HDPE).	3 años de garantía.
Estructuras de aluminio anodizado.	3 años de garantía.
Cordón o cuerda acrílicas o de poliéster.	2 años de garantía.
Estructuras de acero inoxidable.	1 año de garantía.
Estructuras de polipropileno.	1 año de garantía.
Estructuras de HPL y de madera plástica (Polywood).	1 año de garantía.
Vidrio o cristal templado.	No incluye garantía.
Textileno, tapicería de tela olefina o de tela poliéster.	No incluye garantía.
Maderas naturales.	No incluye garantía.
Rellenos de hule espuma o greña de poliéster.	No incluye garantía.
Mecanismos y refacciones (i.e. bisagras, pistones, correderas, sistemas de sujeción, entre otros).	No incluye garantía.
Tornillería y accesorios (i.e. llantas, gomas, resbalones, regatones, agarraderas, etc.).	No incluye garantía.

## PLAZOS DE GARANTÍA PARA SERVICIOS

Asimismo, quedan avalados los servicios contratados con Exteria contra defectos de mano de obra que impidan el correcto uso o funcionamiento del producto sujeto a servicio; a partir de su fecha de entrega comprobable mediante factura o nota de compra; según el tipo de servicio y por los plazos indicados a continuación.



# exteria

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE GARANTÍA

- Todo cambio, modificación o alteración a las características originales del mueble o de cualquiera de sus partes, realizada por personal ajeno a Exteria, tendrá por consecuencia la **anulación** de la presente Póliza de Garantía.
- En muebles y/o componentes fabricados en materiales que por sus propiedades naturales pudieran presentar vetas, incrustaciones o variaciones tonales, con respecto a las muestras físicas o imágenes presentadas; dichas variaciones se considerarán inherentes al material, por lo que no constituyen un defecto de fábrica.
- La presente Garantía **NO cubre gastos de recolección ni envío**. En todos los casos estos deberán ser cubiertos por el cliente.

SERVICIO	PLAZO DE GARANTÍA
Tapicería para exterior.	Consulta los términos y condiciones específicos a cada servicio en su catálogo correspondiente.
Retejido artesanal de rattán sintético.	
Fabricación de sombrillas y parasoles.	
Fabricación de spas para exterior.	
Aplicación de tratamiento de poliuretano para madera (Polylack).	6 meses de garantía.

## VALIDEZ DE LA GARANTÍA

Las reclamaciones de Garantía se considerarán como **válidas** siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

1. El defecto reportado impide el correcto uso o funcionamiento del producto adquirido.
2. El defecto reportado es considerado de origen; y **NO** como resultado de las condiciones de transporte y entrega; ni de maltrato o desgaste por uso normal.
3. El material que presenta el defecto reportado cuenta con cobertura; y el reporte es realizado dentro de su plazo especificado para el mismo.

## EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

Las reclamaciones de Garantía se considerarán como **NO válidas** en los siguientes casos:

- El periodo de vigencia de la Garantía ha terminado.
- El mobiliario y/o sus componentes presentan un desgaste ordinario derivado de su uso normal, y/o alteraciones derivadas de las condiciones medioambientales.
- Cuando el mobiliario presente daños derivados de:
  - » Uso indebido (i.e. columpiarse, mecerse, pararse por encima, etc.).
  - » Maltrato, negligencia o abandono (i.e. cortes, raspones, quemaduras, arrastres, mala estiba, daños causados por objetos punzocortantes, cigarrillos encendidos o recipientes calientes, etc.).
  - » Golpes o daños derivados de maniobras o traslados no realizados por el personal de Exteria.
  - » Daños ocasionados por mascotas o animales en general.
  - » Daños ocasionados por vandalismo, desastres naturales o causas fortuitas de fuerza mayor.
  - » Manchas causadas por el derrame de líquidos o alimentos.
  - » Uso de sustancias corrosivas, abrasivas o químicos de limpieza distintos a los recomendados en la **Guía de Mantenimiento** proporcionada por Exteria.

## SOBRE LOS CUIDADOS RECOMENDADOS

- Para extender la vida útil de su mobiliario y mantenerlo en óptimas condiciones, Exteria proporciona a sus clientes la **Guía de Mantenimiento**, documento que contiene las recomendaciones a seguir para el correcto cuidado de los diferentes materiales que componen nuestros muebles.
- En la compra de Salas o Comedores con componentes fabricados en madera natural, Exteria te obsequia un **Kit de Mantenimiento**.

Este incluye un **Tratamiento líquido de Aceites Naturales,\*** mismo que podrás aplicar para proteger y mantener la apariencia de este material por mayor tiempo.

*\*La aplicación de dicho tratamiento NO está sujeta a Garantía.*

## AVISO IMPORTANTE

Antes de iniciar un reclamo de garantía derivado de un defecto de fábrica, verifica en tu factura o nota de compra que el mueble o componente en cuestión se encuentren dentro de los plazos y condiciones anteriormente descritos. Ante cualquier duda, contacta por favor a un **Asesor Exteria**.

- Daños derivados de las condiciones de entrega o envío, reportados en momento posterior a la firma de conformidad por parte del cliente.
- Daño en el mueble o sus componentes, derivados de un mal proceso de armado o desarmado no realizado por nuestro personal capacitado.
- Variaciones, resaltes, abultamientos o relieves derivados de la aplicación de aceites o tratamientos para madera no realizados por nuestro personal capacitado.

## PROCESO DE RECLAMACIÓN DE GARANTÍA

Habiendo verificado que su caso particular cumple con las condiciones de validez necesarias, el cliente deberá formalizar su reclamación a través del siguiente proceso:

1. Envía un correo electrónico a la dirección: **servicioalcliente@exteria.com.mx**; con asunto: **Reclamación de Garantía**; adjuntando los siguientes documentos:
  - II. Nota de compra, Invoice o Recibo.
  - III. Identificación oficial vigente con fotografía de la persona a nombre de quien se realizó la compra.
  - IV. Evidencia fotográfica y/o de video donde se aprecie claramente y a detalle la anomalía o defecto reclamado.
2. Una vez recibida la documentación completa, Exteria confirmará la recepción de su reclamo en un lapso no mayor a un día hábil.
3. Todos los reclamos de garantía son sometidos a valoración; el cliente deberá acatar las resoluciones dictaminadas por Exteria con respecto a su reclamo. El plazo máximo para este proceso es de 5 días hábiles.
4. Una vez concluido el proceso de valoración, Exteria notificará al cliente vía correo electrónico el resultado del dictamen:
  - a. Si la garantía **SÍ procede**, se le informará sobre la evaluación del daño que presentó el mobiliario reclamado, así como las acciones a realizar por parte de Exteria para reparar o reemplazar el mismo, sin costo adicional para el cliente por estos servicios.
  - b. Si la garantía **NO procede**, se le informará sobre la evaluación del daño que presentó el mobiliario reclamado así como el motivo por el cuál no es posible dar por válida la garantía. Como alternativa, y en caso que el daño reclamado pueda ser solventado mediante alguno de los servicios prestados por Exteria, se enviará al cliente también una cotización por los mismos.
5. Dado que la presente Garantía **NO cubre gastos de envío o recolección**, estos serán responsabilidad del cliente. De ser necesario, nuestro personal se pondrá en contacto para ayudarle con la gestión de envío o entrega, así como con la posterior recolección de su mobiliario en el CEDIS de Exteria, ubicado en la ciudad de Mérida, Yucatán.

Última actualización: 3 de enero de 2024.



# exteria

Encuentra nuestros productos en:

[www.exteria.com.mx](http://www.exteria.com.mx)



## CONTACTO

**CEDIS EXTERIA**  
**(999) 688 5223**

Mérida Business Park,  
Perif. de Mérida Lic. Manuel  
Berzunza Km. 48.3  
Bodega 38, Col. Ampliación  
Industrial, 97288  
Mérida, Yuc.

Síguenos en redes sociales:

