

El objetivo de PLÁSTICOS MQ es lograr la plena satisfacción de todos sus clientes, por lo que presta el servicio de garantía en búsqueda de asegurar la calidad de sus productos.

## PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN DE LA GARANTÍA:

Todas las solicitudes de garantía deben ser tramitadas por la página [www.plasticosmq.com.co](http://www.plasticosmq.com.co), link garantías, whatsapp o por el correo [calidad@plasticosmq.com.co](mailto:calidad@plasticosmq.com.co).

Cumplidos los requisitos de ingreso de garantía, PLÁSTICOS MQ contará con ocho (8) días hábiles para determinar la causa del fallo o el desperfecto y emitir un concepto sobre la validez o nulidad de la solicitud y treinta (30) días hábiles para dar la solución a la solicitud garantizando la satisfacción del cliente.

En caso de ser requerido el servicio de garantía se debe hacer llegar el producto al lugar de la compra.

Para su verificación el cliente debe entregar la información completa para la identificación del producto y anexar evidencia que permita identificar plenamente la falla sujeta a la reclamación. El proceso de Calidad determinará la aceptación o derogación del mismo.

Si la solicitud de garantía no es válida por alguna de las razones expuestas en esta política de garantías, el cliente se hará cargo de todos los costos y fletes asociados a ella.

Por este motivo se garantiza la calidad y funcionalidad óptima de los productos fabricados por la compañía bajo las siguientes condiciones:

## PERIODO DE GARANTÍA

LÍNEA CAPILAR		1 mes
LÍNEA HOGAR		6 mes
LÍNEA INDUSTRIAL		6 mes
LÍNEA MUEBLES	Silla Infinity	3 años
	Silla Eclipse	
	De más muebles	1 año

### Las acciones a tomar para dar solución a la garantía serán:

1. Generación de nota crédito (realizando la devolución o destrucción del producto por parte del cliente dejando evidencia fotográfica del mismo).
2. Reposición (puede ser parcial o total dependiendo de la causa, se debe hacer devolución de la pieza averiada o destrucción dejando evidencia fotográfica).
3. Reparación.
4. Cambio mano a mano del producto o la pieza averiada.
5. Descuento por producto averiado.
6. No viabilidad a la solicitud.



La reparación o reposición del producto, podrá efectuarse con piezas de repuesto reacondionadas cuyo funcionamiento es equivalente al de las piezas originales, garantizando un producto que reúna en cualquier caso las condiciones óptimas necesarias para su uso normal.

## CAUSAS DE ANULACION DE LA GARANTÍA

1. Uso no apropiado o distinto al para el cual fue creado.
2. Rotura o deterioro cuando el producto haya sido usado fuera de su capacidad, por el impacto con objetos pesados, cortantes o calientes (depende del uso de la pieza).
3. Desgaste normal por su uso.
4. Rotura o deterioro de los productos por maltrato en el transporte y almacenamiento.
5. Decoloración del tono en forma notoria por exposición al medio ambiente.
6. Desgaste o deterioro del producto por causa de exhibición para fines comerciales.
7. Modificaciones en los componentes originales del producto.
8. Fallas producidas por causas naturales como rayos, humedad, exposición al fuego, inundaciones, terremotos.
9. Fallas o deterioro producido por el uso de ácidos, abrasivos, desinfectantes y químicos fuertes.
10. Aunque los productos son resistentes a los golpes moderados, la garantía no cubre daños ocasionados por golpes lo suficientemente fuertes, maltratos o malos manejos.
11. La garantía no cubre cuando el consumidor no entendió las instrucciones de ensamble.
12. Por fuerza mayor o caso fortuito o que la información fue adulterada o suplantada sin que se hubiera podido evitar dicho hecho.

## TÉRMINOS DE LA GARANTÍA

La garantía ofrecida por PLÁSTICOS MQ cubre el mal funcionamiento de los productos o su falla total en condiciones normales de operación y otros como son:

TIPO DE RECLAMACIÓN	CONDICIÓN	POSIBLE RESPUESTA
Mal funcionamiento o falla total	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se debe contar con el número del lote, fecha y código del operario, esta información está en la caja.                     <div data-bbox="565 1373 857 1482" style="text-align: center;">  </div> </li> <li>2. Registro fotográfico donde se evidencie el defecto.</li> <li>3. En la línea de muebles se debe tomar fotografía al fechoro que está en la parte posterior de la pieza.                     <div data-bbox="565 1713 951 1871" style="text-align: center;">  </div> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generación de nota crédito realizando una destrucción total de la pieza enviando registro fotográfico del mismo o la devolución del producto al fabricante.</li> <li>2. No viabilidad de la solicitud.</li> </ol>

TIPO DE RECLAMACIÓN	CONDICIÓN	POSIBLE RESPUESTA
Faltantes en caja sellada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se debe contar con el número del lote, fecha y código del operario, esta información está en la caja.</li> <li>2. Para la viabilidad de esta garantía no puede ser superior a 15 días desde la fecha de entrega del producto.</li> <li>3. Registro fotográfico del empaque.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reposición del producto.</li> <li>2. Generación nota crédito.</li> <li>3. No viabilidad de la solicitud.</li> </ol>
Faltante de producto vs. factura	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se debe hacer la observación en la factura a la entrega de los productos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generación nota crédito.</li> <li>2. Reposición del producto.</li> <li>3. No viabilidad de la solicitud.</li> </ol>
Faltante de piezas por empaque	En lo posible contar con el número del lote.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reposición parcial.</li> <li>2. No viabilidad de la solicitud.</li> </ol>
Avería de Producto (sujeto a verificación)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El producto en lo posible debe estar en su empaque original y hacer la devolución con todos los accesorios.</li> <li>2. Registro fotográfico de la pieza.</li> <li>3. Revisar el fechero que está en la pieza</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reposición parcial.</li> <li>2. Cambio mano a mano.</li> <li>3. Descuento.</li> <li>4. Nota crédito.</li> <li>5. No viabilidad de la solicitud.</li> </ol>
Productos en promoción y obsequios	<p>Estas solicitudes se deben hacer antes de los 3 días hábiles a su entrega y no aplica nota crédito.</p> <p>Esta garantía es aplicable cuando al comprador no se le comunica el motivo de la promoción.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reposición por unproducto igual o equivalente.</li> <li>2. No viabilidad de la solicitud.</li> </ol>

Ley 1480 de 2011  
Decreto 735 de 2013

## POLÍTICA DE CALIDAD

Plásticos MQ es una empresa comprometida en satisfacer a nuestros clientes con la fabricación y suministro oportuno de productos plásticos de alta calidad soportados en la mejora continua de los procesos, la infraestructura y el ambiente de trabajo, así como el compromiso del personal cumpliendo los requisitos aplicables.

### OBJETIVOS DE CALIDAD:

- Satisfacer a nuestros clientes mediante el suministro oportuno de productos de excelente calidad.
- Mejorar continuamente nuestros procesos.
- Mantener una infraestructura y ambiente de trabajo adecuada en los niveles pertinentes de la empresa.
- Contar con empleados competentes y comprometidos en el cumplimiento de las actividades de los diferentes procesos.
- Cumplir con los requisitos que aplican a la organización.