

NOTA INFORMATIVA / DOCUMENTACIÓN ESENCIAL

Estimado cliente,

Dentro del proceso de mejorar continuamente la empresa y la relación entre ambos, necesitamos ir plasmando valores esenciales con cumplimientos normativos dentro de los estándares éticos.

Uno de los puntos que pensamos de mayor importancia es elaborar un **Procedimiento de Servicio Postventa** que seguro nos ayudará a avanzar en el control y perfeccionamiento.

Al igual que tener un **Documento de Garantía** de los productos Sanrafael y unas **Condiciones Generales de Venta**.

Esperemos que con estos documentos esenciales podamos juntos progresar y ser más eficientes dando mayor estabilidad al proyecto, es de vital importancia que los entandamos bien y que intentemos llevarlos a cabo.

PROCEDIMIENTO SERVICIO POSTVENTA

El servicio postventa de **Puertas Sanrafael Sociedad Anónima** se rige tanto por nuestro **documento de garantía** como por el documento donde se describe el **funcionamiento interno y la gestión de incidencias**.

Ofrecemos reparación y/o sustitución de material con defectos cuyo origen han sido la fabricación o el transporte hasta el cliente.

No se realizan cargos y/o abonos por la realización de trabajos sin un previo acuerdo entre la empresa y el cliente. En ningún caso **Puertas Sanrafael Sociedad Anónima** participa en la negociación de trabajos de instalación, es un trabajo totalmente ajeno a la empresa y sobre el que no tenemos control.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.- COMUNICACIONES

La comunicación inicial de cualquier tipo de incidencia debe contener la siguiente información:

- Datos del pedido
- Datos del producto en concreto
- Incidencia detectada,
- Fotografías

Una vez aceptada y registrada la incidencia podremos emitir el documento COMUNICACIÓN INCIDENCIA CLIENTE, de la que les enviaremos copia. Sin esta hoja el chófer no podrá recoger nada

No se podrá recoger un material no conforme que no se haya comunicado previamente a la empresa, esto es de suma importancia, ya que hay que planificar rutas y/o transporte para traerlo a la empresa.

2.- INCIDENCIAS/DEFECTOS DE LOS PRODUCTOS

Los posibles defectos que puedan surgir de nuestros productos detectados en las instalaciones de nuestro cliente se tendrán que comunicar a la empresa según procedimiento descrito en el punto 1 (COMUNICACIONES). **Puertas Sanrafael Sociedad Anónima** valorará el alcance de la incidencia haciendo saber al cliente cómo se va a proceder:

- Si la incidencia/defecto es debido a temas de fabricación o gestión de **Puertas Sanrafael Sociedad Anónima** se le informará al cliente en la nota de recogida cuándo se recoge la mercancía y se intentará reparar en el menor tiempo posible.
- Si la incidencia/defecto es debido a un mal uso o a una imprudencia del cliente, igualmente se le informará en la nota de recogida pasando, si vemos factible su reparación, a su recogida y a su reparación lo antes posible dando previamente una valoración al cliente de la misma para que sea aceptada por éste.

3.- INCIDENCIAS RELATIVAS AL TRANSPORTE AJENO (Agencias)

Se ruega revisar el estado de la mercancía antes de proceder al desembalaje o despaletización.

En caso de un desperfecto visual leve debe dejar constancia de ello en el albarán del transporte ajeno, y en caso de desperfecto visual grave no acepte la entrega dejando igualmente constancia en el albarán del desperfecto. Es de suma importancia que se anote en el albarán de la agencia, si esto no es así, **Puertas Sanrafael Sociedad Anónima** no se podrá responsabilizar de ello.

Dispondrá de un plazo de 24 horas para reclamar cualquier defecto derivado del transporte.

4.-INCIDENCIASORIGINADASDESPUÉSDEUNAINSTALACIÓN/MANIPULADO

La empresa no se responsabilizará de desperfectos originados debido a la manipulación posterior a la entrega, o bien, mercancía entregada que haya sufrido daños por un mal almacenaje.

Si se detectara un posible defecto de vicios ocultos, la empresa estudiará, igual que en el punto anterior, dicho defecto informando al cliente de cómo proceder.

CERTIFICADO DE GARANTÍA COMERCIAL

Puertas Sanrafael SA – Sede social: Avenida de Madridejos, 102. 45860 Villacañas (Toledo). España.

Atención al cliente 925160363

Correo electrónico: web@puertassanrafael.com

Puertas Sanrafael recomienda extremar las precauciones en los movimientos de las puertas, evitando roces y golpes en el suelo, y sobre todo no apilar puertas sin ninguna protección entre ambas.

Las puertas deben de estar convenientemente conservadas y en condiciones que garanticen su durabilidad.

No se debe almacenar el producto en sitios con alto porcentaje de humedad, con suelo mojado o exponerlo a la radiación solar.

Las manipulaciones incorrectas o almacenamientos indebidos anularían la garantía.

Existen unas Condiciones de Almacenaje y Manejo del Producto de **Puertas Sanrafael**.

Todo producto que se quiera devolver no podrá estar manipulado previamente.

No se aceptarán devoluciones de productos dañados por el cliente.

Todas las hojas de puerta de interior fabricadas en **Puertas Sanrafael** y resto de productos vendidos tienen **3 años de garantía** ante cualquier defecto de fabricación que pueda surgir, así como al cumplimiento de los requisitos técnicos imprescindibles para un producto de gran calidad:

- Garantía en Planitud general y local según normativa española y europea UNE-EN 1530:2000 y UNE-EN 1530:2001 ERRATUM.
- Garantía en Medidas correctas en altura, anchura, espesor y escuadría según normativa española y europea UNE-EN 1529:2000, y UNE-EN56822 y 56869 para frentes de armario.
- Garantía en el Comportamiento bajo variaciones de humedad en sucesivos climas uniformes, según normativa española y europea UNE-EN 12219:2000 y UNE-EN 12219 ERRATUM 2.
- Garantía de Resistencia al impacto de cuerpo duro, según normativa española y europea UNE-EN 950:2000 Y une-en 950:2002 ERRATUM.

- Garantía de Comportamiento frente a inmersión en agua, según normativa española UNE56850:1988.
- Garantía de Contenido de humedad de una pieza de madera aserrada, según normativa española y europea UNE-EN 13183-1:2002, UNE-EN 13183:2003 ERRATUM y UNE-EN 13183-1/AC:2004.
- Garantía de Dimensiones del bastidor y refuerzo de la cerradura según normativa española UNE 56877:2000.
- Garantía de Resistencia Mecánica según normativa española y europea UNE-EN 1192:2000 y UNE-EN 1192:2001 ERRATUM.

El servicio Postventa de **Puertas Sanrafael** se rige por nuestro documento de garantía y un procedimiento donde se describe el funcionamiento interno y la gestión de las incidencias. Ofrecemos reparación y/o sustitución de material con defectos cuyo origen han sido la fabricación o el transporte hasta el cliente, pero no instalación, desinstalación, o cargos y/o abonos por la realización de trabajos. En ningún caso **Puertas Sanrafael** participa en la negociación de trabajos de instalación, es un trabajo totalmente ajeno a la empresa y sobre el que no tenemos control

En caso de ejecución de la garantía, el cliente podrá obtener, a elección de **Puertas Sanrafael**, el reembolso o reposición de los Productos faltantes, o la reparación de los Productos o componentes defectuosos, excluyendo cualquier indemnización.

Puertas Sanrafael apoya:

El coste de devolución de los Productos o componentes defectuosos desde los almacenes del cliente hasta la fábrica de **Puertas Sanrafael**.

Los gastos de suministro y envío de los Productos o componentes sustituidos desde la fábrica de **Puertas Sanrafael** hasta el lugar de entrega indicado por el cliente.

En caso de incumplimiento o defecto, el reembolso o el reemplazo de los Productos o componentes en cuestión solo tendrá lugar si se devuelven en buenas condiciones a **Puertas Sanrafael** y se comprueba debidamente que los Productos o componentes entregados no cumplen con los requisitos, o están afectados por un defecto.

En caso de que el componente que causa el defecto del Producto ya no sea fabricado por **Puertas Sanrafael** o sus proveedores o ya no esté disponible, **Puertas Sanrafael** reemplazará el Producto defectuoso con un Producto similar o equivalente.

La garantía no cubre los daños resultantes de lo siguiente:

- Revise el producto antes de instalarlo, la garantía no cubre desperfectos una vez instalado

y/o manipulado. Asimismo, los daños ocasionados a los productos por golpes o uso indebido, transportes externos, almacenamientos inadecuados, mecanizados, montajes, etc. fuera de nuestro proceso, no serán de responsabilidad de esta empresa

- Las faltas o posibles diferencias de los productos no serán objeto de abono o devolución, ni incumplimiento de pago de lo adeudado por parte del comprador, procediendo **Puertas Sanrafael**, a efectuar las comprobaciones pertinentes y sustituir o reparar los productos afectados, no asumiéndose los daños ocasionados por cualquier causa, incluso fortuita o de fuerza mayor, producidos a partir de la entrega de los productos al comprador.
- Cualquier reclamación de fabricación deberá realizarse antes de llevar a cabo cualquier procedimiento externo y en un plazo máximo de 7 días desde la recepción del producto.
- **Puertas Sanrafael**, no se hace responsable de ninguna manipulación de sus productos llevada a cabo fuera de sus instalaciones, tales como barnizados, lacados, tintados o cualquier otra fuera de nuestro proceso productivo (aun tratándose de materiales semielaborados). Estos serán de la exclusiva responsabilidad de quienes lo realicen, no asumiendo por ello reclamación alguna sobre estos procesos externos a **Puertas Sanrafael**.
- **Puertas Sanrafael**, no se hace responsable del posible alabeo en hojas superiores a 2.300 mm
- Manejo o uso inadecuado de los Productos por parte del cliente.
- Malas condiciones de almacenamiento y/o ambiente de uso de los Productos (como exceso de calor, exceso de humedad e infiltración de agua, exceso de polvo).
- Incumplimiento por parte del cliente de las instrucciones de instalación de los Productos.
- Instalación defectuosa de los Productos
- Incumplimiento por parte del cliente de las instrucciones de uso y mantenimiento de los Productos (en particular en caso de uso de productos o herramientas abrasivos, corrosivos o inadecuados).
- Modificación de los Productos o sus componentes sin el consentimiento por escrito de **Puertas Sanrafael**.
- Mal embalaje de los Productos o componentes devueltos a **Puertas Sanrafael**.
- Las diferencias de tonalidades de los Productos resultantes de la exposición de los Productos a los rayos UV.

- Desgaste normal de los Productos
- Las averías y el mal funcionamiento de los aparatos eléctricos o equipados con tarjetas electrónicas resultantes de perturbaciones en la red o sobretensiones, la calidad del entorno radioeléctrico, una causa externa al equipo (choque, rayo, fuego, contacto con líquidos diversos), efectos de variaciones en la tensión eléctrica tensión o relacionados con la reparación
- Intervención o mantenimiento realizado por profesionales no homologados por **Puertas Sanrafael** sobre los elementos motorizados de los Productos.

CONDICIONES ESPECIFICAS DE PRODUCTO

Los componentes de madera fabricados por **Puertas Sanrafael**, están realizados en madera natural de primera calidad. Como es propio de la madera, es posible apreciar gran variedad de tonalidades, veteados, porosidades, pequeños nudos, etc., así como una subida generalizada de la tonalidad con el paso del tiempo. Todos estos aspectos son propios de la naturaleza, sin que puedan ser considerados defectos de los mismos. **Puertas Sanrafael**, tratará de que todo el conjunto de los componentes tenga una tonalidad homogénea, pero en ningún caso puede garantizar que esto pueda ser así siempre. Tampoco podemos garantizar que la madera de nuestros productos sea de tonalidad similar a la madera de otros productos que el usuario pueda tener en su casa, tales como muebles, escaleras, etc. Por tanto, **Puertas Sanrafael**, nunca aceptará ningún tipo de devolución motivada por alguno de estos aspectos. Así mismo, no coincidirán necesariamente con las tonalidades y colores impresos en los catálogos y las tarifas.

En puertas de madera de varias hojas, o productos de madera compuestos de varios elementos, no se asegura la continuidad exacta del dibujo en diseños de líneas.

Los productos con Certificación y garantía de resistencia al fuego (EI230, EI260, EI290, EI2120), protección acústica y demás productos homologados, sólo se suministran en BLOCK ó KIT o en su conjunto de terminación. En el caso de puertas resistentes al fuego, previo a la emisión del certificado, el cliente deberá firmar el documento de CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE MONTAJE

Los productos que servidos sin barnizar (SB) o bien PRELACADOS son productos a los que le falta la última fase del proceso de producción. Nuestro proceso de lacado/barniz es un proceso industrial compuesto por una línea de lijado y lacado/barniz. La propia línea lija, aspira el polvo y laca/barniza la puerta. En el caso del proceso de barniz, en el lijado se repasan las imperfecciones que pueda presentar la chapa. Esta es la razón por la que el producto prelacado/sin barniz se sirve a falta del último lijado, revisión final de toda la chapa y la última aplicación de laca/barniz.

Cuando en esta tarifa se hace referencia a “Block MDF” aludimos sólo al material base de cercos y tapetas.

Los acabados en maderas unificadas podrán fabricarse hasta un máximo de altura de 2400 mm. Consultar disponibilidad de artículos.

Otras maderas o combinaciones no contempladas en la tarifa, consultar