

## POLÍTICA DE GARANTÍA TOLDOS Y PÉRGOLAS

Al adquirir un Toldo o Pérgola SAFRA, usted está obteniendo un producto de calidad que cuenta con el respaldo de una empresa con más de 40 años de experiencia en el mercado de la Decoración.

Los términos de esta Política de Garantías se aceptan al momento de recibir el producto y su correspondiente factura, es vital la lectura de estas condiciones antes de destapar nuestro producto en línea de negocios TOLDOS Y PERGOLAS.

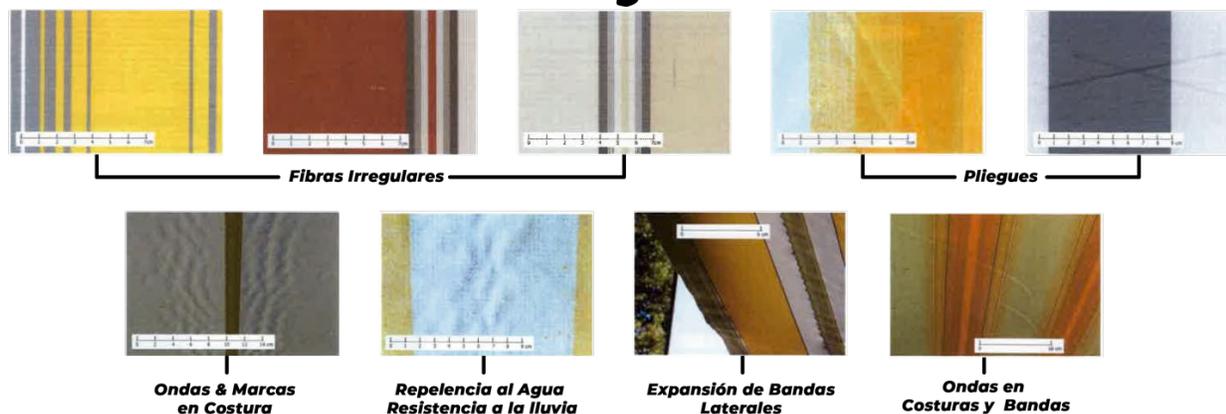
### Términos de Uso Toldos y Pérgolas

*La función principal de estos productos es la protección solar. Aunque los tejidos acrílicos ACRYSUN tienen excepcionales características de impermeabilidad, estos productos no deben ser usados como un techo fijo, ni deben ser utilizados como una protección contra la lluvia.*

#### Toldo Mykonos:

En el momento de adquirir un toldo vertical tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Si es en tela Screen, verifique que sea en la apertura y color solicitado.
2. Si es con lona Acrysun, tenga en cuenta que esta tela no tiene apertura para visibilidad.
3. Este toldo es una enrollable exterior, en tubo galvanizado, con sistema de guayas, que deben ser instalados o anclados a piso o a pared evitando que la tela se mueva.
4. Se puede utilizar manual, con manivela o motorizado.
5. Para los Toldos Verticales Mykonos, es importante tener en cuenta que las medidas de ancho que superen los 4,00mt se formará un efecto V en la tela debido a las grandes dimensiones. Esto no es considerado garantía, ya que es un comportamiento normal de la tela y está dentro de las tolerancias permitidas.
6. Es importante cerciorarse que las tomas estén en correcto funcionamiento y que cuenten con el espacio para conectar el polo a tierra.
7. TELAS: Durante el proceso de hilado y tejido las fibras pequeñas del telar se pueden incorporar. Estas crean un efecto visual de arruga y aparecen marcas de pliegues que parecen rayas oscuras a contra la luz.
8. Está dentro de los niveles de tolerancia que los tejidos presenten irregularidades que son inevitables, estas no afectan el comportamiento o rendimiento del toldo o la pérgola.

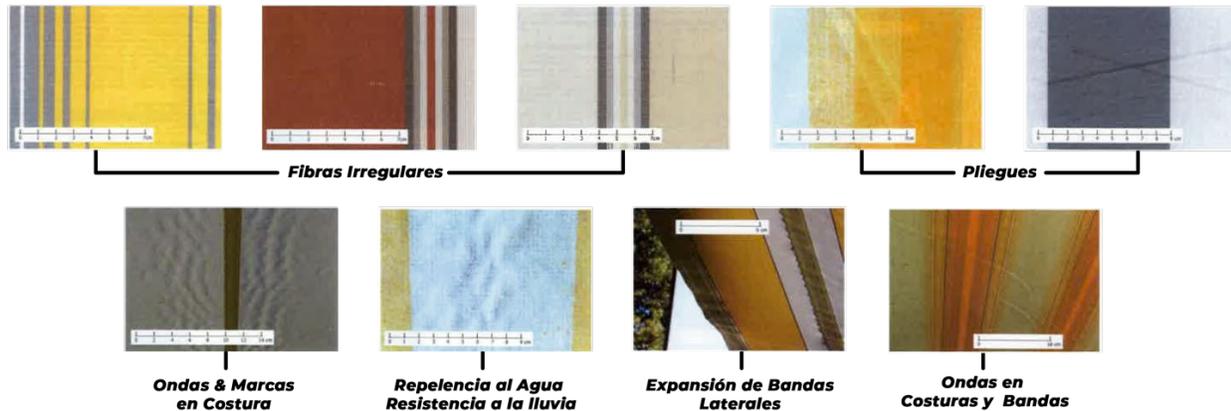


## Toldo Octopus, Cofre y Vértice y Pérgolas:

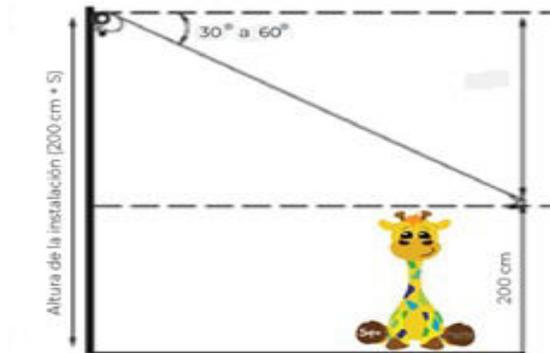
En el momento de adquirir un toldo con brazos tenga en cuenta las siguientes recomendaciones.

1. El toldo manual se acciona a través de una manivela, la manivela deberá estar enganchada al mando del toldo ya sea derecho o izquierdo según la solicitud.
2. Para extender o recoger el toldo será necesario girar la manivela.
3. Los toldos con motor asistido se deben utilizar con manivela **UNICAMENTE** en caso de que no haya luz. No pueden manipularse manualmente con luz o conectados, pues los topes se desprograman y el motor tiene un alto riesgo de averiarse. En este caso el daño del motor no será cubierto por la Garantía.
4. Es importante cerciorarse que las tomas estén en correcto funcionamiento y que cuenten con el espacio para conectar el polo a tierra.
5. Los toldos con motor asistido se deben utilizar con manivela **UNICAMENTE** en caso de que no haya luz. No pueden manipularse manualmente con luz o conectados, pues los topes se desprograman y el motor tiene un alto riesgo de averiarse. En este caso el daño del motor no será cubierto por la Garantía.
6. En caso que aplique, la Lira debe ser instalada sobre las costuras.
7. El efecto de ondas en la tela al momento del enrollado es natural del accionamiento del toldo
8. Todos nuestros toldos sin excepción van cosidos con hilo de **color blanco** especial para toldos.
9. Las lonas o Screen, pueden presentar variación tonal Vs al catálogo de muestras, esto se debe al cambio de lotes.
10. La tela del toldo y/o faldilla puede llegar arrugada, con quiebres o hasta 2cm más pequeña. Esto es completamente normal. Con el pasar del tiempo, se le pasarán las arrugas y quiebres y además esta se extenderá, motivo por el cual es necesario dejar un espacio de 2cm entre el tubo y la tela.

11. TELAS: Durante el proceso de hilado y tejido las fibras pequeñas del telar se pueden incorporar. Estas crean un efecto visual de arruga y aparecen marcas de pliegues que parecen rayas oscuras a contra la luz.
12. Está dentro de los niveles de tolerancia que en los tejidos presenten irregularidades que son inevitables, estas no afectan el comportamiento o rendimiento del toldo o la pérgola.



13. Los toldos y pérgolas no están diseñados para resistir lluvias ni para frenar vientos. Los toldos resisten hasta 28 Km x hora, mientras que las pérgolas resisten hasta 45 km x hora, por la cual estos productos no se deben instalar en lugares en los que se presenten vientos superiores a estas velocidades.
14. Los apoyos telescópicos ayudan a dar soporte y estabilidad al toldo, pero no garantizan ante un suceso impredecible.
15. Inclinación: En el momento de la instalación se debe tener en cuenta que el Toldo o Pérgola cumpla con los requisitos mínimos de inclinación Toldos 30%, para evitar la acumulación del agua sobre el toldo. En la Pérgola Palillera la inclinación la dan las rodachinas de 3cm, 6cm, 9cm.
16. En brazos con proyección superior a 2.50mt, se deben poner parales telescópicos para que el toldo cumpla con el total de su vida útil.
17. Es muy importante tener en cuenta en el momento de la toma de medidas de la Pérgola Palillera, tener claro hacia dónde debe ir la caída del agua, el sentido de proyección hacer un diagrama explicándolo, dado que una vez fabricada dicha pérgola, no se puede realizar ningún cambio en este aspecto.
18. Altura/Proyección: El toldo debe instalarse a una altura adecuada de acuerdo a la proyección, ejemplo: Proyección 1,50 la altura de instalación debe ser 2,75. Para proyecciones diferentes, basarse en la siguiente tabla.



	PROYECCIÓN	30°	40°	50°	60°
Medida S	1,50 mtrs	75	97	115	130
Sombra Real		129,8	114,8	96,3	75
Medida S	2,00 mtrs	100	129	153	173
Sombra Real		173,1	153,1	128,4	100
Medida S	2,50 mtrs	125	161	192	217
Sombra Real		216,3	191,4	160,5	125
Medida S	3,00 mtrs	150	193	230	260
Sombra Real		259,7	229,7	192,7	150
Medida S	3,50 mtrs	175	225	268	303
Sombra Real		303	268	224,8	175
Medida S	4,00 mtrs	200			
Sombra Real		346,7			

## CUIDADOS Y PREVENCIÓN

En el momento de adquirir un toldo con brazos tenga en cuenta las siguientes recomendaciones de seguridad.

1. No retirar los sellos de seguridad de los brazos antes o durante la instalación, porque puede haber un accidente o se puede rasgar la tela.
2. No se deben instalar los brazos, al contrario.
3. Todos los brazos deben tener el mismo ángulo de inclinación y los codos deben estar nivelados.
4. La manivela deberá ser ubicada en un sitio seguro, para evitar la manipulación de personas menores y así evitar riesgos.
5. El cliente debe cerrar el toldo inmediatamente sienta la primera ráfaga de viento o lluvia.
6. En caso de lluvias o granizo es necesario recoger el toldo en su totalidad para evitar fisuras en la lona y maltrato, daño parcial o total del sistema.

7. La estructura del toldo no se debe utilizar como base o colgar objetos o como soporte para personas.
8. Verifique que los tornillos queden bien ajustados y apretados.
9. Asegure con su instalador que el lugar de instalación sea el adecuado para el peso y fuerza que ejerce un toldo.
10. Si el Toldo o la Pérgola son motorizados, se debe instalar el tejadillo para cubrir el motor y se debe instalar correctamente el cable con una canaleta para evitar contacto con el agua.
11. Al instalar una Pérgola es necesario verificar el desagüe, aunque la Pérgola tiene sus carros para garantizar la adecuada inclinación, un desnivel en la superficie podría no permitir un desagüe correcto.
12. Es importante cerciorarse de que las tomas estén en correcto funcionamiento y que cuenten con el espacio para conectar el polo a tierra.
13. **Los toldos con motor asistido se deben utilizar con manivela únicamente en caso de falta de energía.** No debe ser manipulado manualmente con luz o conectados, pues los topes se desprograman y el motor se quema.

## MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA

- ❖ Si el tejido es oscuro la limpieza de éste se debe realizar dos veces al año. Si el tejido es claro, debe realizarse cada 3 meses. De no hacerse de esta manera, el color de la lona puede variar y Safra no lo contempla como garantía. Es importante no dejar pasar más de 30 días sin sacudir el polvo de la lona, para evitar que este se adhiera. Así la limpieza será más fácil y efectiva.
- ❖ En sitios de mucha salinidad y humedad, los herrajes deben lavarse cada dos semanas con agua dulce para conservar la garantía.
- ❖ Así mismo, los toldos deben recibir un mantenimiento preventivo **6 meses después** de realizada la compra y posteriormente una vez al año. Este mantenimiento debe consistir en la revisión, limpieza, lubricación y reemplazo de las partes que puedan estar desgastadas por el uso frecuente del producto, así como también en una limpieza completa y profesional. El no realizar un mantenimiento en el tiempo adecuado podrá afectar el funcionamiento del producto.
- ❖ No se recomiendan telas claras para lugares con árboles que estén muy cerca o sobre el producto.

## TIEMPOS PARA REPORTAR NOVEDADES

Es importante tener en cuenta para reportar novedades o garantía en temas de calidad teniendo presente los siguientes tiempos:

1. **48 horas**, para reportar cualquier novedad en faltantes, golpes y/o daños en el producto. Si ve que el empaque está averiado, mojado o maltratado, dejar la nota en la guía en el momento de firmar recibido y tomar una fotografía a la caja para poder dejarla como evidencia. Esto debe ser reportado dentro las 48 horas con su asesor comercial.
2. **10 días**, para reportar: Cualquier tipo de arrugas, marcas, imperfección o error en la especificación solicitada que hayan salido de fábrica, las cuales son evidentes en el momento de la instalación. Debe hacerse máximo en este tiempo, debido que factores externos como el almacenamiento afectan el producto por permanecer dentro del empaque.

## AÑOS DE GARANTÍAS

● Estructura	: 1 año	Desempeño
● Motores	: 3 años	Funcionamiento
● Controles	: 3 años	Funcionamiento
● Lonas	: 5 años	Degradación del color
● Screen	: 3 años	Degradación del tejido

### Condiciones de la Garantía:

El tiempo de la garantía del producto inicia en el momento en el que se emite la factura de venta. **Dicho tiempo, se basan en el cuidado y buen uso al producto.**

Todos nuestros productos pasan por un estricto control de calidad. Sin embargo, si hay algún elemento que no funcione correctamente, no intente repararlo usted mismo ya que perderá la garantía. Póngase inmediatamente en contacto con el Distribuidor.

**La garantía cubre el cambio, reparación o sustitución de las piezas que componen el producto que se encuentren defectuosas en ningún caso procesos de instalación o desinstalación, del producto. Este es responsabilidad del distribuidor.** Para dichas piezas la nueva garantía empieza a correr desde la fecha del cambio. Para el resto del Toldo o Pérgola, el tiempo de garantía sigue siendo el estipulado desde su compra inicial basado en la fecha de la factura.

En todas las solicitudes de garantía se requiere que el distribuidor tenga pleno conocimiento del posible problema que presente el producto y adicionalmente, que se encuentre siempre presente acompañando al cliente final en las visitas técnicas que se realicen.

Se aclara que estas revisiones efectuadas, bien sea por parte de nuestros técnicos o de los del proveedor, son un proceso que nos ayuda a verificar las condiciones reales del producto, mas no implican la aprobación de la garantía. La respuesta de la solicitud se enviará de manera escrita.

La garantía aplica para cualquier lugar de Colombia, sin embargo, es responsabilidad del distribuidor asumir el transporte y todos los gastos requeridos en aquellas zonas no principales o lejanas al perímetro urbano o donde Safra no tenga representante o recursos propios.

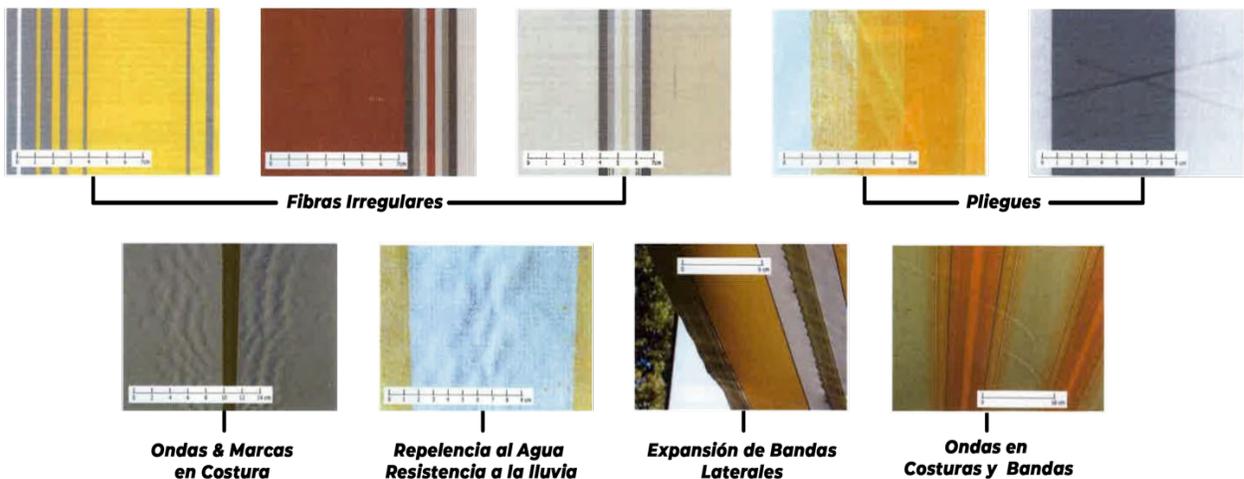
## EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

La garantía Safra NO cubre:

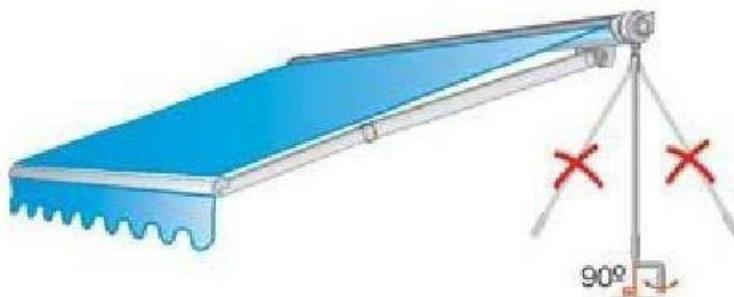
1. Faltantes de productos, soportes o accesorios que no sean reportados dentro de un **plazo máximo de 48 horas**, posteriores a la entrega de la mercancía. (Es importante realizar una buena revisión de todos los componentes en el empaque). Si los faltantes no son reportados durante este periodo de tiempo, serán responsabilidad del Distribuidor.
2. Golpes en producto y/o en sus elementos que no sean reportado dentro de las **48 horas** a la recepción de la mercancía. Si no son reportados durante este periodo de tiempo, serán responsabilidad del Distribuidor.
3. Cajas mojadas, golpeadas o averiadas se debe dejar la nota en la guía y firmar recibido. Es obligatorio tomar fotografía y reportarlo inmediatamente **antes de las 48 horas**. NO BOTAR CAJA, hasta que haya terminado de instalar el producto y validar que esté en perfecto funcionamiento.
4. Los productos que cumplan **10 días** en la bodega de Safra sin ser reclamados, pierden su garantía, debido al tiempo de almacenamiento.
5. Cualquier tipo de arrugas o marcas en el producto, que no sean reportadas a Safra antes de **cumplir 10 días** de su entrega. Este plazo máximo se da, debido a que después de dicho tiempo pueden presentarse algún tipo de marcas por permanecer dentro del empaque.
6. Cortes/perforaciones en las telas o rayones en láminas o accesorios, ocasionados por el maltrato o mal uso de cuchillo/as o elementos corto-punzantes.
7. Alteraciones del producto que no hayan sido autorizadas por la fábrica de manera escrita.

8. Daños al toldo o su estructura por caídas en el momento de la instalación, no son responsabilidad de Safra y por lo tanto no se consideran garantía.
9. Daños ocasionados al toldo en su tela o estructura, por golpes, vandalismo o influencias exteriores, así como por intento y/o robo de partes.
10. Modificaciones realizadas al toldo una vez entregado el producto.
11. Marcas o manchas sobre el producto, a causa del manejo de este con manos sucias durante la instalación.
12. Daños en los motores, ocasionados por una conexión incorrecta de los cables de energía, por una instalación en paralelo, por una integración incorrecta del producto con el sistema de automatización o por un cambio de voltaje. No se aceptan garantías de productos motorizados instalados sin polo a tierra.
13. Es importante cerciorarse de que las tomas estén en correcto funcionamiento y que cuenten con el espacio para conectar el polo a tierra, de lo contrario no se cubrirá la garantía)
14. **Importante:** Los toldos con motor asistido se deben utilizar con manivela únicamente en caso de que no haya luz. No pueden manipularse manualmente con luz o conectados, pues los topes se desprograman y el motor tiene un alto riesgo de averiarse. En este caso el daño del motor no será cubierto por la Garantía.
15. Desprogramación intencional de los fines de carrera del motor.
16. Uso indebido de los motores, accionándolos continuamente sin necesidad.
17. Oxidación o corrosión del producto o de sus componentes debido a su exposición a la lluvia o al rocío. En sitios de salinidad y humedad, los herrajes deben lavarse cada dos semanas con agua dulce para conservar la garantía.
18. Manchas inmediatas o posteriores generadas por hojas, palos de árboles cercanos al producto, productos químicos o detergentes abrasivos u otros agentes externos que caigan sobre los tejidos y/o los componentes del toldo o pérgola.
19. Vetas o marras en telas de materiales naturales o de acabado rústico, inherentes a la lona.
20. Decoloración gradual del producto, del tejido, o parte de éste, por los efectos naturales propios de la exposición a la intemperie.
21. Desgaste natural de las piezas que pueden suceder con el manejo del producto en el tiempo, por no haber realizado un mantenimiento preventivo en el periodo adecuado. **Entiéndase por mantenimiento: 2 veces al año mínimo en lavado y cambios de piezas desgastadas.**
22. Problemas o daños originados por errores efectuados en el momento de su instalación.

23. Combinaciones con piezas de otros fabricantes, o mal funcionamiento del producto como consecuencia de reparaciones o alteraciones no autorizadas por la fábrica de manera escrita. Cambios de mando, cortes o cambios de tela, cambios de medidas, reprogramación de controles, cambio de motores. Si la modificación es realizada por el Distribuidor, este deberá responder por la garantía.
24. Ningún pedido reparado o manipulado por fuera de Safra tiene garantía.
25. Incumplimiento de las instrucciones de mantenimiento y uso del producto. Comprende procesos inadecuados de limpieza, desensamble, entre otros.
26. Instalación incorrecta del producto. Por ejemplo: Inclinación de menos de 30°, soportes mal ubicados o ajustados con pernos o tornillos no adecuados, mala instalación de regletas y acomodación errónea de brazos, piezas faltantes, entre otras. (Para evitar estos inconvenientes es importante realizar la instalación con una persona con conocimiento del tema.
27. Está dentro de los niveles de tolerancia que en los tejidos se presenten irregularidades que son inevitables, estas no afectan el comportamiento o rendimiento del toldo o la pérgola. Durante el proceso de hilado y tejido las fibras pequeñas del telar se pueden incorporar, estas crean un efecto visual de arruga y aparecen marcas de pliegues que parecen rayas oscuras a contra la luz.
28. Daños del producto por causas de fuerza mayor como incendios, relámpagos, inundaciones, entre otras.



29. Mal manejo de la manivela del toldo. Esta siempre debe usarse verticalmente.



30. En telas acrílicas, es normal que, al enrollar el toldo, se duplique el diámetro en donde se encuentra la costura. Con el tiempo las tensiones van marcando la tela. Dichas marcas son más notorias entre mayor sea el área del toldo. **Esto no es considerado un defecto, pues es característica propia del producto y está dentro de los estándares normales. Por tal motivo, este hecho no es cubierto por la garantía.**

31. La garantía no cubre problemas ni daños originados por errores de manipulación efectuados en el momento de su instalación (daños en muros, techos, pisos, muebles entre otros).

32. Cuando se realiza un pedido complementario a otro que ha sido instalado con anterioridad, puede presentarse alguna variación de tono entre ellos por el cambio de lote. Esto no será considerado como garantía.

33. **De los productos distribuidos por Safra, éste no tendrá cubrimiento de la garantía.** Esto quedará aceptado por el cliente al realizar el pedido con dichas características

34. Utilización inadecuada del producto con instalaciones de elementos extraños a los toldos como bombillos, adornos, cintas, guayas, cables, habladores etc.

35. No cubre desgaste natural de las baterías de los controles de los motores.

36. La garantía no cubre daños ocasionados al toldo, debidos a desmontaje y desplazamiento o transporte efectuados después de la instalación. En caso de que el cliente decida adquirir un producto por **fuera de las especificaciones técnicas.**

## CONSIDERACIONES DE TRANSPORTE

1. En Safra estamos comprometidos para entregarle su producto en el tiempo pactado. Sin embargo, se debe tener en cuenta que la fecha de despacho de un pedido, corresponde al día en que estos productos saldrán de nuestra fábrica de producción. La fecha de entrega está sujeta a los tiempos manejados por la empresa transportadora hacia las diferentes ciudades del país.

2. Adicionalmente, no nos hacemos responsables de posibles demoras en el transporte ocasionadas por causas ajenas a la empresa como paros, accidentes, cierres y bloqueos en vías, entre otros.
3. La garantía aplica para cualquier lugar de Colombia. No obstante, es responsabilidad del Distribuidor asumir el transporte y todos los gastos requeridos, en caso de que el producto necesite una garantía en un lugar en el que Safra no tenga representante o recursos propios.
4. Si el Distribuidor solicita que la mercancía sea enviada directamente al cliente final, deberá hacerle las recomendaciones respectivas para que sea el quien revise el producto dentro de los tiempos estipulados (48 horas) y siga las indicaciones para la firma de la guía. El Distribuidor debe asegurarse que haya una persona.

## CÓMO REALIZAR UNA SOLICITUD DE GARANTÍA

1. El cliente final se comunicará directamente con el Distribuidor, quien de acuerdo a una visita técnica (se deben tomar fotos o videos), suministrará a la empresa las posibles razones que generaron la garantía, tales como:
  - a. Modificaciones al producto
  - b. Mal uso del toldo
  - c. Instalación incorrecta
  - d. Desconocimiento del cliente
2. El distribuidor deberá reportar la solicitud a SAFRA enviando el Formato de Solicitud de Garantías a su asesor comercial.
3. En caso de no recibir el formato totalmente diligenciado, **incluyendo las fotos y/o videos e información que describa al mayor detalle la situación de garantía encontrada**, Safra no iniciará el proceso de análisis y verificación de la Garantía.
4. Cada solicitud de garantía tiene un número de radicado. Toda información que usted requiera, será proporcionada suministrando este número.
5. La mercancía enviada a Safra debe estar debidamente marcada con nombre del remitente, el número del radicado y empacada preferiblemente en su caja original o en una caja que garantice el buen estado del producto. Todos los componentes del producto deben enviarse, ya que no se dará inicio al proceso de garantía si el producto se encuentra incompleto.
6. La mercancía siempre debe ser entregada o enviada a Safra con una lista de empaque que especifique detalladamente el contenido de la caja (descripción y cantidad). Si esta lista no coincide con el material enviado, no se procede a la evaluación de si es o no garantía.

7. Toda solicitud de garantía para cambio o devolución, requiere de una estricta revisión que nos permite confirmar el estado del producto. La respuesta ante esta solicitud será enviada al remitente. En caso de no ser aprobada la solicitud, se devolverá el producto al remitente, asumiendo este el costo del flete.
8. Safra Toldos y Pérgolas solo cuenta con técnicos en Bogotá. **En sitios donde no tenemos personal disponible, el Distribuidor será el encargado de reemplazar las piezas, reparar el producto,** o de no ser posible, empacarlo debidamente y enviarlo a la fábrica. Tan pronto el producto haya sido devuelto al Distribuidor, este deberá reinstalarlo lo antes posible, para evitar daños de almacenamiento.
9. Es importante tener en cuenta que si se realiza una visita técnica y se comprueba que no existe garantía, dicha visita será cobrada al Distribuidor.
10. Es responsabilidad del Distribuidor, asumir el transporte y todos los gastos de desplazamiento de personal y de recursos que se llegaran a necesitar en caso de que el producto requiera una garantía en un lugar en el que SAFRA no tenga recursos propios.
11. Cuando algún producto requiera ser regresado a la planta de SAFRA, esta se hará cargo del flete y programará la recolección del producto en el punto donde se encuentre. Sin embargo, no se hará cargo del desmonte ni embalaje. En cuánto el producto se revise se determinará si cuenta con garantía o no. En caso de ser garantía, SAFRA asumirá el pago de los fletes y el arreglo y/o cambio del producto, pero en ningún caso de la instalación o desinstalación del producto. Por el contrario, si se determina que no es garantía, el cliente deberá asumir el valor de los fletes y el arreglo y/o cambio del producto.

*La función principal de estos productos es la protección solar. Aunque los tejidos acrílicos ACRY SUN tienen excepcionales características de impermeabilidad, estos productos no deben ser usados como un techo fijo, ni deben ser utilizados como una protección contra la lluvia.*

*FIN*