

# PÓLIZA DE GARANTÍAS

**CREACIONES INDUSTRIALES S.A DE C.V (LINEA ITALIA BY CRISA) GARANTIZA SUS PRODUCTOS, BAJO CONDICIONES DE ARMADO Y USO NORMAL A PARTIR DE LA FECHA DE COMPRA COMPROBABLE CON LA FACTURA DE COMPRA, CONTRA DEFECTOS DE MATERIALES Y MANO DE OBRA, los cuales incluyen:**

\*Defectos o daños visibles que alteran su aspecto general, como son: piezas mal ensambladas y/o mal fabricadas, variaciones en las dimensiones, y/o productos diferentes a lo solicitado por el cliente.

\*Defectos o daños no visibles como son: fallas en partes móviles como son pistones, brazos con movimiento, mecanismos de ajuste, bisagras, cerraduras, sistemas de sujeción.

## PLAZOS

**LA PRESENTE GARANTÍA SE EXTIENDE POR EL SIGUIENTE TÉRMINO:**

- 5 años en las siguientes categorías: en Muebles, Archiveros, Librerías, Mamparas (ver Anexo 1).
- 5 ó 3 años en Sillas dependiendo del modelo (ver Anexo 1).
- 1 año en Sofás (ver Anexo 1).
- 1 año en: accesorios: telas, plásticos, mallas y espumas.

**Nota: Las garantías de productos de otras marcas comercializados por CREACIONES INDUSTRIALES, S.A. DE C.V. serán atendidas de acuerdo a las condiciones y términos de cada fabricante.**

## RECOMENDACIONES DE USO

1. Utilizar el producto para lo cual fue diseñado. 2. Colocar el producto en una superficie plana y usar en interiores. 3. Limpiar con un paño húmedo en melamina, evitar limpiar con productos abrasivos; para sillones contratar un servicio especializado en limpieza de tapicería. 4. Revisar que el producto este correctamente armado antes de utilizarlo. 5. Otras que considere CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA). 6. NO Exponer el producto directamente al sol y/o a altas temperaturas. 7. NO Exponer el producto a humedad. 8. NO Exponer el producto a objetos afilados. 9. NO Aplicar elementos de peso excesivo al mueble. 10. NO usar en exteriores. 11. NO Intervenir el producto con elementos externos a este. 12. Familia VASARI (803, 804, 805, 806, 807) colocar un peso máximo de 40kg encima de estos. 13. Para la familia de escritorios para HOME OFFICE (832, 355, 55513, 2513, 707) colocar un peso máximo de 60kg. 14. Familia de librerías (652, 175) colocar un peso máximo de 25 kg (168, 735) colocar un peso máximo de 25 kg por cada repisa.

## RECOMENDACIONES DE USO PARA SILLONES ATTESA

1. Puntos mencionados con anterioridad del 1 al 11. 2. NO exceder un peso igual o mayor a 200 kilos. 3. Para su limpieza se recomienda contar con un proveedor especializado en limpieza de tapicería.

## CONDICIONES QUE INVALIDAN LA PÓLIZA DE GARANTÍA

1) Cuando la póliza de garantía haya expirado. 2) Cuando el producto no se haya comprado directamente en CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA). 3) Daños o posibles daños causados durante el envío y entrega por parte de CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA) detectados por empaques abiertos, rotos o dañados y no se hayan notificado al transportista ni anotado en el recibo de entrega. 4) Cuando no se hayan respetado las instrucciones del manual de uso y recomendaciones. 5) Daños causados para la intervención de terceros no autorizados por CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA). 6) Uso y/o mantenimiento indebido del producto (leer atentamente recomendaciones de uso y limpieza). 7) Daños causados por golpes durante el uso o armado, posteriores a la firma de recepción de los productos. 8) Daños en la tapicería como son: rasgadas y/o perforaciones en telas, mallas o vinilos. 9) Rayones, decoloración o manchas por el uso de líquidos abrasivos, cortantes, ácidos y/o por la exposición al sol o líquidos sin ser material especial para su uso. 10) Oxidación de partes metálicas pintadas o cromadas expuestas a la humedad y/o en espacios interiores o cerrados muy húmedos, dentro del plazo de vigencia de la garantía. 11) Deformación por exceso de peso. 12) Fallas debido a causas fortuitas como terremotos, inundaciones, incendios, derrumbes, plagas o derrames de componentes en estado líquido, sólido o gaseoso, que afecten la integridad y calidad del producto. 13) CREACIONES INDUSTRIALES, S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA) no garantiza la coincidencia exacta de los colores y textura en ninguno de sus modelos en telas, vinilos, pintura, maderas, melaminas, laminados plásticos, mallas, componentes y cubre canto, contra imágenes de material impreso, electrónico, catálogo en línea o en muestrarios, puesto que puede variar de un lote a otro. 14) Para la devolución de producto por ningún motivo se recibirán piezas sueltas, deberán ir empacadas, e identificadas con número de autorización de retorno solicitado previamente y nombre de la compañía (ver "Políticas de garantías para la reclamación", punto 5). 15) CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA) no se hace responsable de los muebles y/o partes enviadas sin previa autorización por escrito. 16) No nos hacemos responsables por daños ocasionados por malas condiciones de almacenaje. 17) No aplica golpes en productos con más de 6 meses conforme número de lote de fabricación. 18) No aplica en productos discontinuados importados, productos de muestra o exhibición. 19) Una vez recibida de conformidad la mercancía por medio de paquetería, cuenta con 48hrs. para realizar cualquier reclamación correspondiente a su envío, una vez transcurrido este periodo se dará por bien recibido y no procederá reclamación alguna, si se tiene una reclamación anotarla en el acuse de entrega. 20) No incluye la instalación del producto. 21) El uso puede generar desgaste estético del producto, en el cual CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA) no incurre en responsabilidad. 22) Marcas y arrugas que aparecen de manera natural en pieles, madera natural, vinilos y telas. 23) Línea ANZIO BY LINEA ITALIA; Línea diseñada para amueblar proyectos corporativos. Siempre se requiere contratar armado especializado para asegurar la precisión y ajuste de los conjuntos. Si el cliente NO contrata el armado y realiza su instalación por sí mismo y durante la instalación daña el producto al momento del barrenado u otro proceso, la garantía se invalida y CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA) no incurre en responsabilidad, condiciones aplicables a los siguientes modelos: #1030, #1031, #1032, #1033, #1034, #1035, #1040, #1041, #1042, #1043, #1044, #1045. Incluyendo todos los conjuntos de esta línea.

## POLÍTICAS DE GARANTÍA PARA LA RECLAMACION

1) Todos los artículos son revisados antes de ser enviados al cliente en la bodega de CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA), por lo que, en caso de entregas directas por parte de la empresa, si algún artículo sale dañado, se detecta antes de enviar al cliente, si por algo el artículo se dañara en el camino al destino, tiene una garantía por parte de CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA) 2) CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA) atenderá todas las garantías por defecto de materiales y mano de obra que por su naturaleza deban ser resueltas dentro de nuestras instalaciones sin cargo alguno para Distribuidores autorizados, en un plazo máximo de 15 días hábiles. En caso de productos de importación el tiempo podrá variar por la disponibilidad de partes o componentes y por el tiempo de resurtido y traslado. 3) Cuando reciba el producto por parte de CREACIONES INDUSTRIALES

S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA) verifique que se encuentre en su empaque original y en perfectas condiciones, de lo contrario, no lo reciba. Ya que con la firma de recepción de la mercancía el cliente acepta que la recibe en buenas condiciones de empaque (coloque observaciones en factura y/o guía de paquetería).

4) Al reportar una garantía a CREACIONES INDUSTRIALES, S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA) el cliente deberá tomar en cuenta lo siguiente:

a) Presentar su reporte por escrito a servicio@crisa.com.mx con la siguiente información: fotografías del mueble, del daño, empaque y etiqueta; en caso de que la fotografía no muestre el daño, se sustituirá por un video; formato de garantía y factura. Es importante que no desprenda ninguna etiqueta del mueble, ya que contiene datos importantes solicitados en el formato de garantías, tales como número de lote, y validar si entra dentro de la política de garantía. La solicitud de fotografías o video es necesaria para tomar medidas correctivas efectivas a las causas de la garantía. En caso de que la solicitud de garantía no reúna los requisitos antes mencionados, no se dará trámite a la misma. b) CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA) analizará la información del desperfecto en base a las especificaciones de cada producto y determinará si procede la garantía de materiales y mano de obra. En caso de que la garantía no proceda, se dará aviso al cliente. c) CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA) podrá enviar como garantía remplazos de partes dañadas; en caso de que sea un daño total se enviara muebles completos (en caso de proceder). Así mismo podrá enviar al cliente una serie de pasos para la reparación del producto, mediante formatos aptos para la comprensión del cliente, (un tutorial en video, metodología por escrito, etc.) sin que esto afecte la garantía, únicamente si el personal calificado lo cree conveniente. d) El cliente enviará la pieza dañada para su valoración solo si lo requiere CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA).

5) Para que el cliente pueda enviar muebles o piezas de garantías a CREACIONES INDUSTRIALES (LINEA ITALIA BY CRISA) a través de nuestro transporte, paquetería o cualquier otro medio, deberá solicitar autorización de envío al departamento de garantías previamente por escrito o vía correo electrónico y recibir la autorización para la misma, sin costo. Una vez autorizado se entregará el producto empacado junto con la autorización al transportista del medio que designe el departamento de Garantías.

6) Cualquier modificación, cambio o alteración en sus características originales a los muebles o en cualquiera de sus partes anulara esta garantía. Así como si el mueble trato de ser reparado por el cliente anulara la garantía, exceptuando el caso que haya sido recomendado por CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA).

7) En productos discontinuados CREACIONES INDUSTRIALES S.A. DE C.V. repondrá el producto de acuerdo a su inventario, si su inventario se encuentra en 0, se dará una opción alternativa.

## PROCEDIMIENTO PARA LA APROBACIÓN DE LA GARANTÍA

1) CREACIONES INDUSTRIALES, S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA), se compromete a reemplazar el producto y/o parte, componente o complemento del mismo que pruebe estar defectuoso(a) según sea el caso, siempre y cuando la compra se haya hecho directamente en CREACIONES INDUSTRIALES, S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA).

2) Así mismo cuando su solicitud de garantía haya sido aprobada dentro de las políticas de garantía y el expediente haya sido integrado de manera completa mediante el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos solicitados. 3) Posteriormente se realizará una investigación / inspección previa del producto, parte, componente, complemento por la cual se determine que efectivamente exista un defecto, falla o mal funcionamiento y se cumpla la condición de que no haya transcurrido el tiempo del término en que procede cada garantía desde el día que se realizó la adquisición del producto. Con la finalidad de que se lleve a cabo la investigación / inspección previa necesaria para hacer valer la garantía, el cliente original presentará el producto, sus partes, componentes o complementos según sea el caso, en los domicilios o lugares destinados para tal efecto junto con este documento en original debidamente firmado y sellado, así como la factura original correspondiente que haga constar la adquisición del producto, parte, componente o complemento. De no ser factible la presentación del producto, sus partes, componentes o complementos en los lugares especificados en el párrafo anterior para desahogar la investigación / inspección por estar el producto instalado, será responsabilidad del comprador original. 4) En la investigación / inspección de igual manera el

comprador original tendrá la obligación de exponer la factura y el presente documento ambos en original y firmado al personal autorizado, así como proveer a estos últimos de una copia de los documentos exhibidos a fin de que estos los puedan adjuntar a la orden de servicio de esta ser aplicable. 5) CREACIONES INDUSTRIALES, S.A. DE C.V. (LINEA ITALIA BY CRISA), a su elección, reparará, cambiará o hará los ajustes apropiados una vez que haya verificado la ocurrencia de algún defecto que se presente en los plazos marcados a la adquisición del producto, partes, componentes o complementos según sea el caso.

**NUESTRO DEPARTAMENTO ESTARÁ EN CONSTANTE COMUNICACIÓN PROPORCIONANDO SOPORTE Y SEGUIMIENTO SOBRE SU GARANTÍA.**

**ESTAMOS A SUS ÓRDENES:**

**servicio@crisa.com.mx**

**Teléfonos 449-915-1886, 800-490-7400**

## ANEXO 1

**•5 años en las siguientes modelos de Sillas:** A438G, S439G, N439N, A831N, CM833N, S691G, S692G, N691G, N692G, A441N, N436N, N435N, CM437N, A441N, A442N, N433N, N432N, N434N, N444N, S444N, N830N, N251N, CM836N, A772, N772, N112, A112, N122, CM516, A516, N379, N658, A658, N113.

**•3 años en las siguientes modelos de Sillas:** N834N, CM834N, N838N, N837N, CM835G, CM835N, N251, N423N, N424N, 684, 685, N370, N31N, N372. Modelos de sillas y muebles con patas de madera natural.

**•1 año en los siguientes productos:**

APLICABLE PARA TODA LA COLECCIÓN ATTESA MESAS Y SILLONES (900,901,910 al 929). PARTES MECÁNICAS DE PRODUCTOS LIVELLO (520 AL 529). SOPORTES DE ACRÍLICOS. CERRADURAS.

*CREACIONES INDUSTRIALES S.A DE C.V. SE RESERVA EL DERECHO DE MODIFICAR SUS PRODUCTOS, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, COMBINACIÓN DE ACCESORIOS, COLORES DE MATERIALES Y PINTURA, TELAS, DISEÑO DE ACCESORIOS ETC. EN CUALQUIER MOMENTO SIN RECURRIR EN RESPONSABILIDAD ALGUNA, LAS IMAGENES Y DATOS PRESENTADOS PUEDEN VARIAR SIN PREVIO AVISO, ASI COMO LAS VARIACIONES EN LOS ACABADOS (POR EJ., SIN SER LIMITATIVO A, LA PERMANENCIA INALTERABLE DEL COLOR, LA PÁTINA DE LAS SUPERFICIES DE MELAMINA, LA COMBINACIÓN DE LAS VETAS ASI COMO LA TEXTURA Y EL COLOR EN SUSTRATOS O LOTES DIFERENTES).*