

	EQUIPOS DE OFICINA DE VERACRUZ, S.A DE C.V.		Pág. 1 de 5
	IT-VTA-06	POLITICAS DEVOLUCIONES, GARANTIAS y CUIDADOS	Revisión: 00 20/JUNIO/2020

CONTENIDO

DEVOLUCIONES:	1
GARANTÍAS:	1
RECOMENDACIONES DE CUIDADO Y LIMPIEZA:	3

DEVOLUCIONES:

Toda devolución causará un cargo de 20% del valor de los productos para cubrir los gastos administrativos de manejo e inspección y reubicación.

Ningún producto podrá ser devuelto sin la aprobación previa por Equipos de Oficina de Veracruz S.A. de C.V. toda devolución no autorizada podrá ser rechazada y regresada al remitente con costo a cuenta del cliente.

Cuando sea autorizada una devolución de productos, el cliente deberá utilizar el empaque original para evitar algún daño y los productos se encuentren en perfectas condiciones, los fletes serán pagados por el remitente.

Para la gestión y solicitud de una devolución el cliente deberá enviar correo electrónico confirmado y/o carta con firma y fecha de recepción para la gestión de la devolución.

Equipos de Oficina de Veracruz S.A. de C.V. se reserva el derecho de recibir mercancía con empaque de otra marca.

GARANTÍAS:

Equipos de Oficina de Veracruz S.A. de C.V. Garantiza sus productos a partir de la fecha de compra y dentro de las siguientes condiciones:

El periodo de garantía de cada producto quedará asentado en las factura de Venta de la mercancía, Cotización y/o Pedido

Para hacer valida esta, el Cliente deberá enviar a su asesor o contacto un correo electrónico confirmado y/o carta con firma y fecha de recepción para la gestión de la solicitud de una garantía y/o servicio.

- 1) Las garantías son por servicio y reparación no son por reposición de la mercancía.
- 2) La garantía comprende la reposición libre de cargo, de la parte o partes, por ser defectuosas debido a una falla en materiales o mano de obra, previa valoración del problema por el área de control de calidad de Equipos de Oficina de Veracruz S.A. de C.V.

	EQUIPOS DE OFICINA DE VERACRUZ, S.A DE C.V.		Pág. 2 de 5
	IT-VTA-06	POLITICAS DEVOLUCIONES, GARANTIAS y CUIDADOS	Revisión: 00 20/JUNIO/2020

- 3) La garantía es aplicable para productos con un uso normal siguiendo nuestras recomendaciones de uso y mantenimiento.
- 4) La garantía no cubre ninguno de los materiales que sufran el desgaste normal del uso. Tampoco cubre partes que hayan sido deterioradas debido a negligencias, uso inapropiado, alteraciones al diseño del producto o instalación y/o armado en forma inapropiada.
- 5) La garantía no cubre ningún daño causado si la mercancía es movida de su lugar original.
- 6) La mercancía viaja bajo el riesgo del comprador.
- 7) Marcas leves de inyección en el polipropileno o policarbonato son causa normal del proceso aprobados por Equipos de Oficina de Veracruz S.A. de C.V.
- 8) La piel es un producto natural y puede presentar imperfecciones. Estas son la prueba de ser "Piel Real", reclamaciones podrán no ser aceptadas por las condiciones naturales del producto.
- 9) La madera es un producto natural y puede presentar imperfecciones. Estas son la prueba de ser "Madera Natural", reclamaciones podrán no ser aceptadas por las condiciones naturales del producto.
- 10) La sillería está diseñada para un uso normal de oficina y su capacidad de caga/soporte varia de 80 a 120 kilogramos de peso bruto dependiendo del modelo.
- 11) Ningún trabajo de reparación de nuestros productos podrá hacerse fuera de nuestra planta, sin previa autorización por escrito.
- 12) El tiempo de respuesta de evaluación de una solicitud de garantía es de 72 horas.
- 13) Una vez aceptado por Equipos de Oficina de Veracruz S.A. de C.V. se procede a la garantía y el tiempo estimado para el servicio es de una semana dependiendo el producto que pudiese extender hasta a 30 días.
- 14) La reposición de partes está sujeta a existencia y la confirmación de tiempo de entrega de Equipos de Oficina de Veracruz S.A. de C.V.
- 15) Equipos de Oficina de Veracruz S.A. de C.V. Se reserva el derecho de recibir productos en estado de que estos no se puedan reparar por daños de uso excesivo o desgaste natural por periodo de vida útil.
- 16) La reposición de las piezas deberá ser en el domicilio registrado del cliente final; en caso de ser foráneo se enviarán por mensajería o por medio del personal de Equipos de Oficina de Veracruz S.A de C.V.
- 17) La garantía no procederá por las siguientes causas:
 - Limpieza de la pieza (partes plásticas, estructuras metálicas, tapicería, etc.) con químicos, blanqueadores, solventes, o cualquier otro producto de uso industrial.
 - Daños causados por la fricción, golpes y deformación al hacer un mal estibamiento o al arrastrarlas de un lugar a otro.
 - Rasgaduras o cortes en la tela de la sillería ya que la tela solo cuenta con uso de desgaste de 80,000 ciclos de uso.
 - El uso de líquidos abrasivos sobre tela o superficies de los muebles que no son de uso normal en la oficina.
 - El uso de detergentes que dañen y corroen la pintura, cromo o sillería en general.
 - Utilizar detergentes abrasivos para la limpieza de pisos ya que estos desgastan los plásticos de las rodajas de las llantas de las sillas y dañan las partes metálicas del mobiliario.
 - Por falta de mantenimiento periódico a la silla por parte del usuario. (Apretar tornillos, usarla cuando le faltan partes, limpieza general, etc.).
 - Daños por uso inadecuado de la sillería. (Se paren en ella, se golpee contra la pared, el descuido o mal uso para lo que fue diseñada).
 - Daños del producto causado por el cambio del lugar original.
 - Piezas perdidas o que se manden a otro lugar del original.

	EQUIPOS DE OFICINA DE VERACRUZ, S.A DE C.V.		Pág. 3 de 5
	IT-VTA-06	POLITICAS DEVOLUCIONES, GARANTIAS y CUIDADOS	Revisión: 00 20/JUNIO/2020

- Los muebles tales como mesas de trabajo, escritorios, archiveros, libreros, etc. Que tengan un mal uso tales como; sobre carga de peso, que sean movidos de su lugar original, utilizar la fuerza para abrir cajones o puertas dañando las cerraduras o frentes de los cajones o libreros estos no entran dentro de la garantía así como los rayones.
- Daños causados al producto (Cortaduras, pinchaduras o marcas de cúter, manchas, etc.).
- Partes o materiales que sufren un deterioro normal de uso. (Decoloración, desgaste, tensión, brillo, confort, etc.)
- Silla modificada o intervenida por personal ajeno a Equipos de Oficina de Veracruz S.A. de C.V.
- Imperfecciones en el tubo de las estructuras, (Ralladuras, marca de la costura, etc.).
- Variación leve en el tono de color de los plásticos de un lote a otro.
- Piezas expuestas al exterior sin estar especificadas para ese uso.
- Mobiliario expuesto al agua o que este se haya mojado considerablemente.
- Variación del tono por exposición prolongada al sol.
- En caso de que el producto lleve la protección UV los protege de decoloración grave más no de alteraciones en el tono con el tiempo.
- Toda mercancía reclamada por defecto de fabricación deberá ser por escrito.
- Para el mobiliario y sillería cuando estas hayan sido reinstaladas por parte del cliente o personal ajeno a Equipos de Oficina de Veracruz S.A. de C.V. de forma inadecuada.
- Daños por causas fortuitas como terremotos, inundaciones, etcétera no cubren dicha garantía.
- El no llevar al cabo las recomendaciones de Cuidado y Mantenimiento que a continuación se mencionan.

RECOMENDACIONES DE CUIDADO Y LIMPIEZA:

Con mantenimiento y cuidados regulares, los productos de Equipos de Oficina de Veracruz S.A. de C.V. EqOVER le proveerán años de alto desempeño y satisfacción.

Polipropileno y Policarbonato

- Se aconseja limpiar la superficie con un paño suave utilizando jabón neutro disuelto en agua.
- No utilizar productos agresivos como alcohol, acetona, amoníaco o sustancias químicas.
- Evite restregar la superficie.

Textiles

- Limpie los derrames y manchas inmediatamente. Entre más tiempo la suciedad y las manchas permanezcan en la tela, más difícil son de remover.
- Limpiar con un paño seco o un cepillo de cerdas suaves con jabón y agua tibia, enjuagar y secar con paño seco.
- La tela de la sillería por su uso y desgaste del día a día solo cuenta con 80,000 ciclos de uso, por lo que con el tiempo puede perder su trama o diseño.
- El protector de la tela no se desarrolló como tratamiento a prueba de agua, sino para proveer resistencia a las manchas de agua y aceite. Seque rápidamente las manchas o derrames con una tela absorbente, papel sanitario o esponja. Tenga cuidado de no refregar la mancha profundamente en la tela. Si el derrame es sólido

	EQUIPOS DE OFICINA DE VERACRUZ, S.A DE C.V.		Pág. 4 de 5
	IT-VTA-06	POLITICAS DEVOLUCIONES, GARANTIAS y CUIDADOS	Revisión: 00 20/JUNIO/2020

o semi-sólido (como mantequilla o salsa de tomate), remueva el exceso al levantarlo suavemente con un cuchillo. Frote suavemente todas las trazas de la tela; pero si la mancha no se puede remover totalmente con el empañado, utilice la técnica de limpieza de mancha apropiada.

- Limpie la tela solamente al aspirar o limpiar ligeramente para remover la suciedad. No utilice agentes de limpieza de cualquier tipo.
- **NOTA:** Antes de tratar cualquier mancha, pruebe el producto de remoción de manchas apropiado (incluyendo el agua, si Usted planea utilizarla) en un área oculta para asegurarse de la tela y el color no serán dañados por el producto.

Pieles

- La tapicería de piel debe ser sacudida periódicamente con un paño seco para evitar la acumulación de polvo. Las manchas persistentes se pueden lavar con un jabón suave no abrasivo y secado con paño seco.

Malla o Mesh

- Esta se debe limpiar con un paño húmedo suavemente, siguiendo el diseño para evitar abrir o romper la malla o sacudir con un paño seco para evitar la acumulación de polvo.
- No se debe utilizar detergente industrial solo doméstico y este debe ser rebajado al 80 o 90%.
- La frecuencia de la limpieza depende del uso o el ambiente en el cual este expuesta.

Laminados plásticos

- Las cubiertas, costados y frentes de sus muebles son de laminado plástico, material que presenta resistencia contra manchas, rayones y quemaduras leves el calor de un cigarrillo no le afecta en un lapso de 110 segundos.
- Para mantener limpia la superficie de cubiertas, costados y respaldos pueden frotarse con un paño ligeramente húmedo y jabón de barra cualquier detergente. No deben utilizarse limpiadores con base de cloro o lejía y ningún abrasivo.
- Para la eliminación de manchas pueden usarse blanqueadores de lavandería, sin cloro y alcohol metílico de madera o isopropílico industrial.
- Sobre la mancha ponga el alcohol, dejándolo por espacio de un minuto en la mayoría de los casos la mancha se habrá removido, después lave con agua y jabón
- No usar ningún tipo de aceite, sólo cera líquida liviana. En caso de poner sobre la cubierta una cafetera o cualquier recipiente caliente, máximo 140 °C, se recomienda usar un paño o protector entre la cubierta y el objeto.

Maderas

- Limpiar con trapo ligeramente húmedo y secar con paño seco.
- No exponer al sol o a la intemperie, a excepción de que este especificado para su uso.

Estructuras de acero

- Para una limpieza normal, pasar con un paño seco.
- Para brillo y limpieza, se recomienda un pulimiento fino y/o cera automotriz.
- En caso donde se exponga a una atmósfera húmeda o cercana al agua salada, aplicar cera una vez por mes. En otras áreas, aplicar cera cada tres meses para mantener su apariencia original.
- El recubrimiento de cromo en sus muebles, es un tratamiento electrolítico especial y exclusivo para interiores, Por tal razón no deberán dejarse a la intemperie. Para la

	EQUIPOS DE OFICINA DE VERACRUZ, S.A DE C.V.		Pág. 5 de 5
	IT-VTA-06	POLITICAS DEVOLUCIONES, GARANTIAS y CUIDADOS	Revisión: 00 20/JUNIO/2020

limpieza de las partes cromadas, bastará pasar un Paño o frotar retirando cualquier residuo con otro paño limpio y seco.

- Para proteger la pintura de sus muebles, deberán mantenerse limpios de polvo y grasa. No exponer las superficies pintadas al contacto de solventes, detergentes, alcohol o abrasivos.
- Limpiar con un trapo ligeramente humedecido, cuidando de secar perfectamente.

Estructuras de acero pintadas

- Para una limpieza normal, pasar con un paño seco.
- Para brillo y limpieza, se recomienda cera automotriz.
- Superficies de cubiertas para mesa.
- No utilizar pulimentos para muebles y productos de limpieza que contengan cera ya que tienden a formar una capa pegajosa que atrae la suciedad.
- Las superficies deben ser limpiadas regularmente utilizando agentes leves que no contengan ningún componente abrasivo.
- Limpiar inmediatamente cualquier derrame de líquidos sobre las cubiertas.

Mecanismos

- De forma periódica asegúrese de que todos los tornillos y perillas estén completamente apretados para asegurar la estabilidad del producto.
- Limpie de forma periódica retirando la acumulación de polvo y residuos de alfombra en las rodajas.

Gavetas y/o Cajones

- Las correderas de sus gavetas vienen provistas de rodajas de nylon "AUTOLUBRICANTES", para hacer que su funcionamiento sea además duradero, silencioso por lo que no requiere usar lubricantes. Se recomienda mantener los rieles y rodajas libres de polvo, con solo pasar un trapo limpio sobre las superficies de estos cada 90 días.
- Los escritorios, credenzas, libreros y muebles de guardas en las Gavetas papeleras o laterales tiene una capacidad de carga repartida de 8.19Kg.y la Gaveta archivadora de 23.40Kg.igual de carga repartida.
- La carga máxima en cada gaveta y en cada nivel, están comprobadas usando carpetas laterales, tamaño oficio o folders comunes llenos a su capacidad normal distribuida de 32.60 kg=20 (1) Carpetas de archivo colgante "NO" bultos u objetos pesados en el fondo del cajón.

Cerraduras

- Todas las cerraduras están diseñadas para proteger el contenido depositado en sus muebles y resisten un jalón de 22.7 kgf., kilogramos fuerza, sobre la gaveta, sin abrirse o Presentar fallas.

Regatones

- En casi todos nuestros muebles cuentan con regatones fabricados con polietileno de alta densidad, y algunos son de altura regulable, para mantener un nivel adecuado para el funcionamiento correcto de sus gavetas.
- NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES