

MANUAL DE USO DE LOS PRODUCTO

CAELCA S.A.S. ofrece soluciones integrales y brinda información necesaria para garantizar el óptimo uso de nuestros productos informando las siguientes condiciones a tener en cuenta en el almacenamiento.

1. Durante su almacenamiento el producto no debe ser expuesto a la radiación de los rayos ultravioletas ni a los rayos del sol; ***el producto debe ser almacenado en condiciones secas a temperaturas por debajo de los 40° C para plásticos, y de 25° C a 30° C cauchos y por lo menos un metro de distancia de los aparatos de calefacción.***
2. Un almacenamiento no adecuado puede iniciar la degradación del producto, cambios de color y posiblemente puedan proporcionarse cambios negativos en las propiedades físicas del producto. Si el producto es almacenado en condiciones de alta humedad o de temperaturas variable puede producirse un fenómeno de condensación dentro del empaque, es decir, el producto debe estar preferiblemente empacado en una bolsa negra y también este caso, es recomendable secar el producto antes de usarlo.

EN CUANTO A GARANTÍAS

Condiciones de Garantía:

La garantía se podrá hacer efectiva cuando se han cumplido las siguientes condiciones:

1. Si el producto presenta **no conformidades** en el momento de la entrega, deberá ser reportada inmediatamente al correo coordinador.sgc@cauchoselcacique.com, especificando los motivos, con fotos del mismo como prueba. Está irá con copia al correo del asesor comercial que le atendió en su momento. Por favor llamar para validar que se recibió la información oportunamente y poder brindarle la solución en el menor tiempo posible.

2. Si la garantía surge después de la entrega, y dentro del periodo de cobertura de la misma, **esta deberá ser reportada en el menor tiempo posible** después de la ocurrencia de su mal funcionamiento o defecto de calidad del producto.
3. Que la solicitud de la garantía se efectúe dentro de los términos de la garantía (*ver anexo en la tabla 1, que se encuentra más abajo*).
4. Cuando el almacenamiento y uso dado al producto ha sido de acuerdo con las condiciones dadas por **CAELCA S.A.S.**
5. Cuando se presenten eventos de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero.
6. Después de inspeccionar, verificar y validar la novedad reportada, **CAELCA S.A.S.** aprobará o rechazará la novedad reportada con un tiempo de respuesta de 10 días hábiles.
7. **La garantía no aplica a productos que hayan sido alterados, modificados o puestos en operación en condiciones diferentes a los especificados, condiciones de abuso, mal manejo o ambientes agresivos.** En caso de que sea modificado debe ser notificado a **CAELCA S.A.S.** Al correo coordinador.sgc@cauchoselcacique.com con copia al correo del asesor comercial que le atendió.

Vigencia de la Garantía:

La garantía de los productos de **CAELCA S.A.S.** tendrá la vigencia a partir de la fecha de entrega del producto discriminada de la siguiente manera:

TIPO DE PRODUCTO	TIEMPO DE GARANTIA
Vulcanizados y extruidos	3 meses
Inyectados	6 meses

De lo contrario, en ningún caso tendrá validez esta garantía a pesar de que el cliente aduzca la utilización del producto tiempo después de su compra, por faltantes de mercancía después del tiempo estipulado o por los periodos de inactividad o receso en la operación del cliente.

- Por defectos de producto en almacenamiento la garantía será de 3 meses o 6 meses según corresponda.
- Garantía por uso del producto se debe analizar cada caso específico.

Exclusiones de la Garantía:

La garantía no aplicará cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

1. Cuando los productos no sean usados o instalados de acuerdo a las mejores prácticas o recomendaciones dadas.
2. Cuando los productos se encuentren en un entorno o condiciones ambientales no adecuados (*espacios con contaminación química, temperatura excesiva, entre otros*).
3. Productos a los que se evidencien modificaciones o intervenciones realizadas por un ente externo a **CAELCA S.A.S.**
4. No se consideran como garantía las sustituciones o reparaciones que resulten del desgaste natural del producto.